الاجتماع
التحدث مع مديرك
المناقشات
المؤتمرات
المحادثات
اتخاذ القرارات
الحوارات
الاتصالات

المتحدث الواثق

تحدث بجرأة تحدث بثقة

تحد مخاوفك وتواصل بأفضل الطرق في جميع المواقف

هاريسون مونارث و لارينا كاس



إشادات بهذا الكتاب

"إن الخوف من الثعابين أمر منطقى، فهى تلدغ. أما الخوف من التحدث على الملأ فهو ما يجب أن تتغلب عليه، وهذا الكتاب هو أفضل ما يمكنك البدء به".

ــ سيث جودين، مؤلف الكتابين الأكثر مبيعاً PURPLE COW AND FREE PRIZE INSIDE

"إن قدرتك على التحدث بثقة تجذب المزيد من الناس إليك وتفتح المزيد من الأبواب أمامك أكثر مما تتخيل. وسوف يوضح لك هذا الكتاب كيفية تحقيق ذلك".

ــ بريان تراسى مؤلف الكتاب الأكثر مبيعاً THE PSYCHOLOGY OF SELLING

"وجدتها! هذا الكتاب هو كل ما يحتاجه المتحدث المبتدئ، وذلك لأنه ملىء بطرق مفيدة وبسيطة وممتعة للتغلب على مخاوف التحدث، كما أنه يخلق شخصية قوية ومميزة لكل فرد بين المستمعين. رائع!".

ــ "دوتى والترز"، أخصائى أمان معتمد، مؤلف الكتاب الأكثر مبيعاً SPEAK AND GROW RICH

"عندما نتحدث أمام الآخرين، فإننا بذلك نظهر ثقافتنا، وقيمنا واهتمامنا بهم. وعدم القدرة على التواصل بثقة ومهارة قد يغلق أمامنا أبواب النجاح. والآن أتقدم بالشكر لكل من "مونارث" و "كاس"؛ فلقد فتحا أمامنا الباب للتحدث بنجاح أمام الآخرين؛ وذلك عن طريق كتابهما الرائع هذا.

ــ "سوزان روانى"، مؤلفة الكتاب الأكثر مبيعاً HOW TO WORK A ROOM®

"إن التحدث أمام الجماهير يشكل ضغوطاً للكثير من الناس فيما عدا القادرين منهم على المواجهة، وكنتيجة لذلك فإنه يشكل حجر عثرة فى حياتهم العملية. ويقدم لنا كل من مونارث وكاس العلاج الناجح فى كتابهما الرائع هذا. فهو أسهل وأكثر أماناً من استخدام المهدئات"

ــ ديانا بوهر، مؤلفة الكتابين الأكثر مبيعاً

SPEAK WITH CONFIDENCE AND COMMUNICATE WITH CONFIDENCE

"لقد قمت بتدريب أفضل المتحدثين فى العالم، ولكن هذا الكتاب سوف يجعل الأمر أكثر سهولة فى المستقبل. إنه أفضل كتاب قرأته فى هذا الشأن؛ حتى بالنسبة لمن

يتكسبون من وراء ذلك. إن هذا الكتاب سوف يعد قريباً الكتاب الذى ينشده الجميع فى هذا المجال"

ـ د. "كيفين هوجان"، دكتوراه فى علم النفس وهو مؤلف كتابى

SCINCE OF INFLUENCE AND THE PSYCHOLOGY OF PERSUASION

"إذا أردت أن تنمى الثقة وتقنع الآخرين بأفكارك وتحسن من مهاراتك فى الخطاب، فإنه يجب عليك قراءة هذا الكتاب".

ـ "ديبى ألين"، مؤلفة كتاب *CONFESSIONS OF SHAMELESS SELF- PROMOTERS*

"لقد قام كل من هاريسون مونارث ولارينا كاس بعمل المخطط الذى نبنى على أساسه الخطب المؤثرة ونتغلب على القلق الذى يعيق الحياة العملية حتى بالنسبة للأشخاص المحترفين. والفكرة الأساسية مازالت هى" إذا لم تستطع التحدث بثقة أمام الجمهور، فإنك لن تتقدم أبداً. إن هذا الكتاب يعد أداة قوية سوف تساعد المتحدثين عموماً والمحترفين خصوصاً على تحقيق أهدافهم".

ـ د. "شيرون بيانفينيو"، مؤلفة كتاب *THE PRESENTATION SKILLS WORKSHOP*

"لقد اتجه كل من "مونارث" و"كاس" إلى الهدف مباشرة؛ حيث قاما بكشف خرافات التحدث والتى تخدع حتى المتحدثين المحنكين... اختر هذا الكتاب واستمع إلى الخبراء؛ ولن يمر وقت طويل حتى تصبح "المتحدث الواثق".

ـ "تى. سكوت جروس"، مؤلف كتاب *POSITIVELY OUTRAGEOUS SERVICE*

"إن هذا الكتاب هو الأفضل فى هذا المجال، وباتباع نصائحه، فإن جميع المتحدثين وحتى المتوترين منهم سوف يستطيعون التحكم فى المكان".

ـ "مارك ليفى"، مؤسس "مبتكرات ليفى"، ومشارك فى تأليف

HOW TO PERSUADE PEOPLE WHO DON'T WANT TO BE PERSUADED

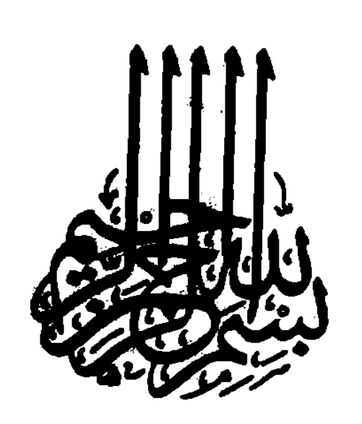
"يعد هذا الكتاب ضرورياً للقراء الذين يرغبون فى تحسين مهارات التحدث وقهر القلق من التحدث أمام الجميع للأبد. لقد تم تأليفه بعناية، كما أنه ملىء بالنصائح العملية، وقائم على استراتيجيات مثبت صحتها، وإننى بالطبع سوف أوصى عملائى وتلاميذى وزملائى بقراءته".

ـ د. "مارتن. م أنتونى"، أستاذ علم النفس بجامعة ريرسون فى تورنتو،

ومؤلف كتابى: *10 SIMPLE SOLUTIONS TO SHYNESS*

SHYNESS AND SOCIAL ANXIETY WORKBOOK

المتحدث الواثق


بسم الله الرحمن الرحيم

المتحدث الواثق

تحد مخاوفك وتواصل بأفضل الطرق فى جميع المواقف

هاريسون مونارث

و

لارينا كاس





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)				
ص.ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦ +
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣	١	٩٦٦ +
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)				
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦ +
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠	١	٩٦٦ +
الحياة مول	تليفون	٢٠٥٧٠١٠	١	٩٦٦ +
طريق الملك عبد الله (حي الحمرا)	تليفون	٢٧٨٨٤١١	١	٩٦٦ +
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	٢٧٥٤٧١٠	١	٩٦٦ +
القصيم (المملكة العربية السعودية)				
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦	٦	٩٦٦ +
الخُبر (المملكة العربية السعودية)				
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١	٣	٩٦٦ +
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١	٣	٩٦٦ +
الدمّام (المملكة العربية السعودية)				
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١	٣	٩٦٦ +
الأحساء (المملكة العربية السعودية)				
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١	٣	٩٦٦ +
الجبيل. الجبيل الصناعية	تليفون	٣٤٠١٥٥٥	٣	٩٦٦ +
جدة (المملكة العربية السعودية)				
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦	٢	٩٦٦ +
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٣٧٢٧	٢	٩٦٦ +
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧	٢	٩٦٦ +
شارع الأمير سلطان	تليفون	٤٢٠٢٠٥٠	٢	٩٦٦ +
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	٦٨٧٢٧٤٣	٢	٩٦٦ +
مكة المكرّمة (المملكة العربية السعودية)				
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦	٢	٩٦٦ +
المدينة المنوّرة (المملكة العربية السعودية)				
جوار مسجد القبلتين	تليفون	٨٤٦٦٧٦١	٤	٩٦٦ +
الدوحة (دولة قطر)				
طريق سلوى. تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢		٩٧٤ +
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)				
مركز الميناء	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩	٢	٩٧١ +
الكويت (دولة الكويت)				
حولي. شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١		٩٦٥ +
الشويخ. شارع الجهراء (البيبسي)	تليفون	٤٩٢٨٢٣٤		٩٦٥ +

موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على:

jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الاولى ٢٠٠٨

The Confident Speaker

Beat Your Nerves and Communicate at Your Best in Any Situation

Harrison Monarth

and

Larina Kase





◆ ◆ ◆

إلى أمي "روسيويزا كريمز" والتي كانت أفضل أصدقائي وحب حياتي.

"هاريسون مونارث"

إلى والديّ اللذين أدين لهما بإبداعي، وشجاعتي، وثقتي، وإلى أختي "نيكول" التي ساعدتني أكثر مما تتخيل.

"لارينا كاس"

المحتويات

الجزء الرابع : استخدام الأدوات فى الواقع

شكر وتقدير

لم يكن لهذا العمل أن يتم دون مساعدة مساعدتنا المميزة "ريتا روزينكرانز" إننا نتقدم بالشكر إلى "ريتا" على تعليقاتها الرقيقة، وعينيها المدققتين للتعديل والتحسين وعلى إيمانها بعملنا، كما نتقدم بخالص العرفان إلى المحررة فى ماكجروهيل "دونيا ديكرسون"، فبالإضافة إلى حماسها الهائل، قامت بمساندتنا بكثير من المقترحات المتميزة؛ مما أدى إلى تحسين جودة الكتاب، كما نقدر جهود جميع من شاركوا فى إنتاج هذا الكتاب بما فيهم "روث مانينو"، "جانيس راس"، "بيتر ويسمان"، "لورا ستاريت"، "كاى شليمباش"

كما يود "هاريسون" أن يقدم شكره وشعوره العميق بالامتنان إلى جميع معلميه، ومدربيه، وخبراء التواصل، ويخص بالذكر الأستاذ "ريتشارد إى. فاتز" الأستاذ بجامعة ولاية توسون، والمتحدث والمؤلف "فيرجيس ريد باكلى"، ومدرب التحدث "لارى تراسى" لأنهم المصدر الرئيسى لإلهامه بهذا العمل؛ فلقد ساعدت أبحاثهم، وكتاباتهم، وإسهاماتهم فى مجال التواصل والتفكير المنطقى والخطاب ذى التأثير القوى ـ تلاميذ ومحترفين فى جميع أنحاء العالم ليكونوا متواصلين وخطباء مفهومين.

ويشعر "هاريسون" أن حب زوجته "آسلى" ودعمها المستمر له وذكرى والدته المحبوبة "روسويزا" قد أمده بالطاقة والإلهام للمثابرة على تحقيق أحلامه فى الحياة، كما يتقدم "هاريسون" بالشكر لجميع أصدقائه الذين جعلوه يضحك، ويفكر، ويصغى، ويعطى النصيحة عندما يكون هناك حاجة إليها. وهم بدون ترتيب: "ريتشارد بليج"، "كريس راحبانى"، "ستيوارت جيشحورين"، "تود ويس" "لارينا كاس"، "مايكل زيميريل" كما يخص بالشكر "سكوت هوبس"

و "ديف كريج"، اللذين يستحقان أن يتم ذكرهما هنا إن "هاريسون" يشكر جميع هؤلاء على صداقتهم ودعمهم له.

ولأن عائلة "هاريسون" تستحق جزيل الشكر والامتنان لما وصل إليه، فإنه يدين بالحب والامتنان إلى أمه "روسويزا"، وزوج والدته "جانوش"، ووالده "تشارلز"، وأخته "تانجا"، وعمه "رونالد"، وعمته "مونيكا"، وعمه "أوجست"، والكثير من أفراد عائلته الممتدة والذين منحوه الحب والاهتمام مع وجود كل أخطائه. كما أن قطه "جاك" والذى يعد ظله، هو الحب الآخر فى حياته، كما أنه يحب كلبيه "بينات" و "باتر" ولهما مكانة خاصة فى قلبه.

◆ ◆ ◆

تود "لارينا" أن تتقدم بالشكر لعلميها، وأساتذتها، ومدربيها، ومشرفيها؛ فلقد دعموها جميعاً بالمعرفة والرغبة فى مشاركتها مع الجميع، كما أنها تشكر الكلية والأساتذة فى مركز دراسة وعلاج القلق بجامعة بنسلفانيا والذين ساعدوها على تنمية مهاراتها فى مساعدة الناس للتغلب على القلق، وتخص بالشكر "إدانا فو"، و "ديبورا روث ليدلى"، و "جوناثان هوبرت"، و "ميلز لورانس" كما أنها تدين بجزيل الشكر للمساهمين فى مجال مخاوف القلق الاجتماعى والتحدث أمام الناس بما فيهم "مارتن أنتونى"، و "ريتشارد هيمبرج"، و "ديفيد كلازك" والذين ساعدت أبحاثهم العديد من الأساتذة المتخصصين فى أبحاث وعلاج القلق والعديد من العملاء فى جميع أنحاء العالم.

كما أنها تشعر بالامتنان لمخططى الاجتماعات الذين منحوها فرصة مشاركة أفكارها مع ضيوفهم وتجربة الإنجاز والاستمتاع التى يمنحها التحدث أمام الجماهير، وتتقدم "لارينا" بخالص الشكر والعرفان إلى مديرتها "سيندى جرينواى" فى فيكتوريا بيزنس سوليوشنز والتى تعد العامل الأساسى فى نمو عملها وأدائها ونجاحها فى التدريب، كما تشكر "أنجيلا نيلسون" والتى قامت بتصميم موقعها على الإنترنت للكتاب www.TheConfidentSpeaker.com.
كما تفخر "لارينا" بذكر أناس مثل "هاريسون مونارث"، و "توم بيل" على أنها شركاؤها فى هذا العمل.

وتؤمن "لارينا" أن إنجازاتها العملية نابعة من دعم عائلتها بما فيهم والداها "إريك" و "كارول كاس"، وأختها "نيكول"، وأجدادها "مورايما"، و "جون"، و"إيرل"، و"جون"، و"سيزر"، وعمتها وعمها "آرنيل" و "روجر كاس" وجميع أصدقائها، كما أنها تقدر حفلات العشاء والوقت الذى تمضيه مع "دونا"، و"تشاك"، و"جين" وتشعر "لارينا" بالامتنان اللا محدود لشريك حياتها "جون" والذى بدونه لا تتخيل أنها قد تكون بنفس التركيز والإلهام والسعادة التى هى عليها معه، وهو بالمناسبة يعمل ضابطاً فنيًا، كما يجب عليها تقديم الشكر إلى كلبتها البرتغالية "ماجى" على مهارتها فى تمزيق الأوراق، وعلى الابتسامة التى تمنحها لها طوال اليوم.

المقدمة

لقد حانت اللحظة التى تخافها، وبدأت الهمهمة فى الاختفاء، بينما تمتلئ المقاعد وتصمت الأصوات وتبدأ الأعين فى التركيز عليك. وهناك بعض الوجوه تبتسم مترقبة، والبعض الآخر يحدق دون أن يظهر أى تعبير على وجهه منتظراً بداية العرض. فتشعر بانسداد فى الحلق، وأن قلبك يخفق ويكاد أن يخرج من صدرك ويجف لسانك فى حلقك.

إنك تحاول الابتسام، ولكنك تشعر وكأن وجهك قد أصيب بالشلل التام؛ لقد تبخرت كافة الجمل الافتتاحية التى تدربت عليها من عقلك تماماً ولم تعد تشعر إلا بذلك الفزع الذى يسيطر على جسدك وذهنك.

لقد مررنا جميعاً بنفس الموقف - من المدير التنفيذى لكبرى الشركات وهو يخاطب المساهمين، إلى الطالب الذى يقوم بعمل تقديم لبحث شفهى أمام نظرائه من الطلبة فى الجامعة، وحتى مديرة المشروع التى تحاول طرح أفكارها فى اجتماع الشركة، ولكنها تخاف من جذب الانتباه إليها أثناء الحديث.

وتعد هذه المواقف إلى حد ما متوترة، ومع ذلك فإن العديد منا، والذى يتحتم عليه أن يتحدث كجزء من وظيفته، يحاول أن يسيطر على هذا الشعور وينحيه جانباً. هنا يسيطر علينا هذا الفزع من التحدث وتكون له اليد العليا فى الأمر؛ لأننا لا نستطيع التعبير عن أنفسنا بثقة عندما يتحتم علينا ذلك، فالبعض منا يجد الكثير من العقبات التى تعيقه فى حياته العملية.

ومع ذلك فإن هذا الفزع الناتج عن الحديث على الملأ لا يؤثر فقط على من يصعدون السلم الوظيفى أو حتى المستثمرين الذين ينهكون للحصول على صفقة، ولكنه قد يؤثر على أى شخص يتواصل مع الآخرين لأى سبب، كما أنه يؤثر

على بعض الناس لدرجة تجعلهم يتجنبون أى نوع من التواصل الاجتماعى المفيد، والذى يتطلب تقديم أنفسهم لمجموعة من الأشخاص مهما كان عددهم.

ولقد قمنا بتأليف كتابنا هذا لكل من يعانون من هذه المخاوف. إننا نعرف مأزقك؛ فلقد عملنا مع آلاف الأشخاص ممن يعانون من نفس الأعراض والتى منعت الكثير منهم من الاشتراك فى الحياة الاجتماعية، ومن الحصول على فرص التقدم فى العمل والحصول على المميزات.

إننا كبشر بحاجة إلى التواصل بثقة وفاعلية حتى يتم الإنصات إلينا ولنحصل على ما نريد، وإذا أبعدنا الخوفُ عن ذلك، فهذا يعنى تخلينا عن حياتنا مما يعني أننا سوف نقضيها على الهامش.

إننا نريد أن نؤكد لك أن ما تشعر به أمر طبيعي، وبإمكاننا مساعدتك على تخفيف مخاوفك من التحدث أمام الناس، والتغلب على جميع الأعراض المثبطة والتى تمنعك من مشاركة أفكارك مع الآخرين. إننا نعلم أن لديك الكثير لتشارك به، وأن بإمكانك الانتصار على مخاوفك.

الجزء الأول

تحديد المخاوف

١

عندما يسيطر الخوف عليك

استيقظت سارة فجأة فى الرابعة صباحاً وكانت تفكر وهى تحدق بعينيها. هذا هو اليوم الموعود، كيف يمكننى أن أنجو من ذلك الموقف؟ لقد كان على سارة أن تقوم بعمل عرض أمام ٥٠ شخصاً فى هذا اليوم. إنها مديرة تسويق فى شركة متوسطة الحجم، ولقد كانت تنجح فى تجنب مثل هذه العروض الضخمة إلى أن تم ترقيتها مؤخراً. والآن فإنها لا تستطيع العودة إلى النوم. كل ما تفكر فيه هو الوقوف أمام ٥٠ شخصاً بعد خمس ساعات وجميع العيون تحدق بها. وكان الحديث الذى يدور بداخلها هو: سوف تندم رئيستى على ترشيحى لهذا العرض.

وبعد خمس ساعات كانت سارة تنظر إلى الضيوف من المنصة. ولقد شعرت بأنها تجمدت فى مكانها وكأنها لا تستطيع التفكير فى أى كلمة ولا تعرف كيف تتحرك، كما شعرت بالضعف والدوار، وبينما كانت تحاول تجميع أوراقها ارتجفت يداها وكادت تسقط الأوراق، وبعد فترة صمت مرت وكأنها خمس دقائق قالت لنفسها: "ابدئى الحديث - إنهم يحدقون بك، منتظرين !"، وبالفعل بدأت فى الحديث، ولكنها لاحظت أن فمها جاف تماماً، وفكرت فى أن تتناول بعض الماء، ولكنها اعتقدت أن ذلك سيكون بمثابة كارثة، ثم قامت

بعمل مسح شامل بعينها على الضيوف، وبدا لها أنهم ينظرون إليها فى ضيق ويشعرون بالملل، فارتبكت أكثر. لقد مرت دقيقتان لا أكثر وبالفعل صار الأمر مفزعاً، فكيف يمكنها تجاوز ذلك الموقف بحيث تستطيع التحدث لمدة ثلاثين دقيقة ؟

◆ ◆ ◆

كان جون فى طريقه إلى الحفل الذى دعاه إليه أحد معارفه فى العمل. ولقد كان يسير ببطء لأنه لم يكن يرغب فى الذهاب؛ فهو لا يعرف الكثير ممن فى الحفل. وما زاد الأمر سوءاً هو أنه ذاهب بمفرده، لذا فلن يكون هناك من يقف بجواره. وكان يحدث نفسه بصوت مرتفع قائلاً: "كان علىّ أن أقدم اعتذاراً لعدم حضورى" إن جون يتجنب أيضاً حفلات العمل لأنها تفرض عليه أن يتحدث فى بعض الحوارات القصيرة مع الغرباء، وهذا ما يجعله شديد التوتر. وعلى الرغم من أنه يشعر أنه يجيد تقديم العروض الرسمية الخاص بالعمل، إلا أنه يشعر بعدم الكفاءة عندما يتعلق الأمر بالحوارات والمحادثات الاجتماعية. إنه لا يعلم أبداً ما يقوله ومتى يقوله؛ فهو يخاف أن يقول شيئاً سخيفاً أو محرجاً أو أن يشعر الناس بسببه بالملل.

ولأن جون كان شخصاً ناجحاً فى عمله، فلقد كان يخاف من اكتشاف هذا الخوف غير المبرر من التحدث، وكان قلقاً من اكتشاف هذه الحقيقة بين زملائه ؛ فهم يحبونه ويحترمونه وهو لا يود أن يؤثر ذلك على رؤيتهم له. وعندما وصل إلى الحفل كان يفكر فى الطرق التى قد تمكنه من الانصراف من هناك بأسرع وقت ممكن.

- هل تنطبق عليك أى من القصتين السابقتين؟
- هل تخشى التحدث أمام الجمهور؟
- هل تجعلك فكرة القيام بعرض تشعر بالغثيان؟
- هل تتجنب التحدث إلى رئيسك أو الأشخاص فى السلطة؟
- هل تشعر بالتوتر وسرعة ضربات القلب ويحمر وجهك أو ترتعش يداك عندما تتحدث أمام الآخرين؟
- هل تعتقد أنه يمكنك التقدم فى عملك وحياتك الاجتماعية إذا استطعت اكتساب الشعور بالراحة والثقة أثناء التحدث على الملأ؟

● هل تتجنب إخبار الآخرين بالقصص وأن تكون مركز الاهتمام فى التجمعات الاجتماعية؟

إذا أجبت بنعم على أى من هذه الأسئلة، فسوف يساعدك هذا الكتاب على تغيير حياتك بشكل كبير.

هل تشعر بالقلق من التحدث؟

مادمت تقرأ هذا الكتاب، فأنت على الأرجح تعلم أنك تشعر بالقلق من التحدث أمام الجمهور. أنت تعرف:

أنك تخاف من الوقوف والتحدث أمام الناس.
أنك تتجنب المواقف التى قد تضطر فيها للدخول فى حوارات غير رسمية.
أنك تحاول الاختباء حتى لا يتم إشراكك فى أى حوار.
أنك عندما تحتاج إلى قول شيء، فإنك تقول شيئاً مختصراً وسريعاً قدر الإمكان حتى لا تطيل فترة الشعور بالعذاب.

إنك تعلم من أنت، ومن حسن حظك أننا أيضاً نعلم من أنت. إننا فريق مكون من مدرب محترف على التحدث (هاريسون مونارث) وأساتذة علم النفس السلوكى - المعرفى ومدربة متخصصة فى القلق والتوتر (لارينا كاس). ولقد ساعدنا المئات من الأشخاص مثلك، كما تعلمنا كيف نسيطر على مخاوفنا من التحدث.

والحقيقة هى أن معظم الناس لديهم درجة من التوتر بشأن التحدث على الملأ. عندما لا يشعر الناس بالقلق من الوقوف والتحدث أمام الآخرين، فإن ذلك يكون راجعاً إلى كثرة الممارسة والتمرين.

إذا كان لديك شعور بعدم الراحة، فإن السؤال الذى يطرح نفسه هو: *إلى أى مدى تشعر بالقلق من التحدث أمام الجمهور؟*
أجب عن الأسئلة التالية لتعرف الإجابة.

أجب عن كل سؤال بدرجات تتراوح من ١ إلى ٥ :

١	٢	٣	٤	٥
لا تنطبق هذه العبارة عليّ على الإطلاق.	تنطبق هذه العبارة عليّ إلى حد بسيط.	تنطبق هذه العبارة عليّ.	تنطبق هذه العبارة عليّ إلى حد كبير.	تنطبق هذه العبارة عليّ إلى حد بعيد.

١ أشعر بالتوتر الشديد عندما أتحدث أمام مجموعة صغيرة (من ٣ إلى ١٠ أشخاص) ____

٢. أشعر بالقلق عندما يكون عليّ التحدث مع الغرباء ____

٣. يخفق قلبى عندما أفكر فى أننى سوف أتحدث أمام الآخرين. ____

٤. أشعر بالتوتر التام عندما أتحدث مع رئيسى أو شخص فى موقع السلطة. ____

٥. أتجنب معظم الوقت إلقاء كلمة أو القيام بعمل عرض. ____

٦ أشعر بالإحراج عندما يشاهدنى الآخرون وأنا أتحدث. ____

٧. أتجنب عادة قص الحكايات للمجموعات فى الحفلات والتجمعات الاجتماعية. ____

٨. لا أتطوع لقول كلمة بشأن شخص ما. ____

٩. أشعر بالقلق من أن صوتى قد يبدو غريباً أو أن أرتعد أمام الآخرين. ____

١٠. لا ألقى كلمة إذا لم يكن من الضرورى عليّ القيام بذلك. ____

١١. أشعر بالقلق من نسيان ما أقوله أثناء العرض أو أنه ليس لدى شىء مثير للاهتمام فى الحوارات غير الرسمية. ____

١٢. أعانى من عواقب سلبية فى العمل، مثل عدم الحصول على ترقية أو عدم وصولى إلى هدفى؛ وذلك لتجنبى التحدث. ____

١٣. إن الوقوف أمام عدد كبير من الضيوف يعد أحد أكبر مخاوفى. ____

١٤. عندما أتحدث أشعر أننى سيتم تقييمى بشكل سلبى من قبل الآخرين. ____

١٥. أحاول تجنب الإجابة عن الأسئلة عند إلقائى كلمة. ____

١٦. لا أتحدث فى الاجتماعات بشكل عام. ____

١٧. لا أقول أى شىء إذا لم أكن متأكداً ١٠٠ ٪ من صحته. ____
١٨. عندما أتحدث أمام الناس، أعتقد أننى أثير سخرية الآخرين منى وأخاطر بفقد احترامهم لى. ____
١٩. عندما أعلم أنه علىَّ التحدث فإننى دائماً ما أشعر بسخونة فى جسدى أو أتصبب عرقاً أو يحمر وجهى بينما أكون على وشك التحدث. ____
٢٠. أعتقد أنه من الأفضل أن أتجنب الحديث حتى لا يرى الناس توترى. ____

التقدير

من ٨٠ إلى ١٠٠: **قلق شديد جداً حيال التحدث**

إنك شخص مصاب بالقلق الشديد بشأن التحدث أمام الناس، وأنت على استعداد لفعل أى شىء لتجنب أى حديث. سوف يساعدك كتابنا هذا على فهم هذه المخاوف والسيطرة عليها.

من ٦٠ ٨٠: **قلق شديد حيال التحدث**

من الواضح أن التحدث على الملأ يسبب لك شعوراً كبيراً بعدم الراحة. إنك تحاول تجنب العديد من المواقف وتعانى من بعض المواقف الأخرى التى يفرض عليك فيها التحدث. سوف يرافقك هذا الكتاب حتى تقهر شعورك بالقلق وتنمى مهارات التحدث والخطابة لديك.

من ٤٠ إلى ٦٠: **بعض القلق حيال التحدث**

هناك بعض مواقف التحدث تثير القلق بالنسبة لك، ولكن هناك بعض المواقف الأخرى التى تشعر تجاهها بالراحة. سوف يساعدك هذا الكتاب على تعلم كيفية السيطرة على أعصابك واستخدام هذا القلق البسيط لصالحك، كما سوف يساعدك تعلم مهارات التحدث على الملأ فى بناء الثقة بداخلك.

من ٢٠ إلى ٤٠: **قليل من القلق حيال التحدث**

على الرغم من شعورك أحياناً بالقلق البسيط حيال التحدث على الملأ، إلا أنك بشكل عام لا تشعر بالقلق البالغ بشأن التحدث. إنك الشخص الذى يستطيع الاستفادة من الفصول التى تتحدث عن المهارات المتقدمة مثل السيطرة على الحضور، وصقل المادة التى ترغب فى توصيلها للناس وإيجاد الفرص للتحدث.

حقيقة القلق بشأن التحدث أمام الجمهور

لقد سمعت غالباً الكثير بشأن أسباب هذا الخوف وكيف يمكنك تغييره. قد يكون بعض مما سمعته يحوى معلومات مهمة وأفادتك بالفعل، وقد يكون البعض الآخر معلومات غير دقيقة وغير مفيدة، وهدفنا هو أن نمنحك المعلومات التى تحتاج إليها حتى تتعرف على حقيقة هذا القلق ـ والأدوات التى تحتاج إليها للتغلب عليه.

إن فهم الطريقة التى يؤثر بها عليك القلق تعد مثل امتلاكك خريطة لمنطقة مجهولة بالنسبة لك: وبدونها سوف تشعر بالضياع، والشك، والإحباط. أما عندما تتسلح بالمعلومات الصحيحة، فيمكنك التركيز، والشعور بالأمان، والذهاب بثقة باتجاه هدفك.

إن الخوف من التحدث أمام الناس يعد فى حقيقة الأمر رأس جبل الجليد؛ فهناك الكثير من الأشياء المتعلقة بهذا الخوف لكنها لا تظهر أمام الأعين؛ فقد يكون هناك الخوف من أن تعانى شعوراً جسديًّا بالتوتر مثل خفقان القلب، والرعشة، والعرق والذى يلازم التحدث أمام الناس؛ كما قد تتضايق من هذه الأعراض لأنها تكون ملحوظة من قبل الآخرين.

يوجد كذلك الخوف من العواقب الاجتماعية السيئة مثل الانتقاد، الإحراج، الشعور بالإهانة، تدمير سمعة الشخص، هذا إلى جانب التقييم السلبى. كما أن الخوف من التحدث على الملأ دائماً ما يصاحبه اعتقاد بأن *الآخرين سوف ينتقدونك ويصدرون عليك الأحكام إذا ما لاحظوا شعورك بالتوتر*، فمن الشائع أن يخاف الناس من أن يتم الحكم عليهم بالوقاحة، عدم الذكاء، الملل، العدوانية،

عدم الثقة، انعدام الجاذبية، انعدام القبول، أو أنهم ليسوا على نفس مستوى من يتحدثون إليهم أو معهم. هل أى من هذه الحقائق تشعرك بالقلق بالفعل؟

إن الخوف من التحدث أمام الناس أمر شائع للغاية وكما قلنا من قبل، فإن معظم البشر يتعرضون له بدرجات متفاوتة. إن القلق من التحدث هو فى حقيقة الأمر نوع بسيط من الخوف الاجتماعى؛ لكنه لا يعنى وجود خوف اجتماعى قهرى لديك، لكنك إذا كنت تعتقد أن تلك المخاوف البسيطة تؤدى بك إلى خلل سلوكى ملموس وتعتقد أن لديك خوفاً قهرياً من الاجتماعيات، فمن الأفضل أن يقوم طبيب أو محلل نفسى بتقييمك، وكتابنا هذا لن يحل مكان العلاج السلوكى للمخاوف الاجتماعية.

بالنسبة لمعظم الناس، فإن الشعور بعدم الراحة من التحدث على الملأ يعد طبيعياً للغاية: تذكر فإن الخوف من التحدث على الملأ هو الخوف رقم واحد لدى الأمريكان، وسوف نقوم بإرشادك من خلال خطوات محددة حتى تصبح متحدثاً لبقاً، كما قد يكون من المفيد العمل مع مدرب لاكتساب الممارسة والحصول على التغذية المرتدة بينما تتعلم هذه الاستراتيجيات. يمكنك زيارة موقع www.TheConfidentSpeaker.com للحصول على مصادر مجانية لمساعدتك.

لماذا يتسبب التحدث فى شعورك بالقلق؟

إن السؤال الذى يتكرر على ألسنة عملائنا هو "لماذا أشعر بالقلق حيال التحدث أمام الناس؟" إنه لمن الضرورى أن تدرك كيف يعمل الشعور بالقلق حتى تستطيع التغلب عليه، والأكثر أهمية من ذلك هو أن تدرك كيفية التغلب عليه ؛ لذا فسوف نكرس بعض الوقت الآن لمساعدتك فى تحديد ماهية القلق وإدراكه، أما بقية الكتاب فسوف تكون عن كيفية التغلب عليه.

ينمو القلق كاستجابة لمجموعة من المثيرات الحيوية والبيئية المحيطة، أو بمعنى آخر فإن طريقة تركيب جيناتك والطريقة التى تدرك بها العالم من حولك لها تأثير كبير على إحساسك بالخوف والقلق وبقدرتك على التعامل مع الآخرين.

تكوينك البيولوجي

هناك بعض الأشخاص ممن لديهم استعدادات جسمانية تزيد احتمال شعورهم بالقلق عند مواجهة مواقف معينة، وهذه القدرة توجد في الجينات، أي إنهم قد ولدوا بها، فإذا كنت من هؤلاء الأشخاص، فقد تلاحظ أن العديد من أفراد أسرتك يميلون إلى الشعور بالقلق تجاه أشياء أو يظهرون الخوف تجاه مواقف مختلفة.

إن وجود القلق في أفراد العائلة قد يشير إلى وجود استعداد طبيعي تجاه القلق أو إلى وجود بيئة مشتركة - فإنك تتعلم الشعور بالقلق من ملاحظة الآخرين. أما الخوف في أفراد الأسرة الذين لا يعيشون سوياً، فإنه يشير غالباً إلى التركيب الجيني، وكنتيجة للعوامل الحيوية والجينية، يكون هناك أناس أكثر عرضة للشعور بالقلق في أشكاله المختلفة أكثر من أناس آخرين.

قد تتساءل لماذا تشعر بالقلق من التحدث أمام الناس. قد يكون ذلك بسبب طبيعتك، الخجل (انظر فيما يلي)؛ لأنك تهتم كثيراً بكيفية رؤية الآخرين لك، لأن لديك تجربة سيئة سابقة للتحدث على الملأ، أو لأسباب أخرى متعددة، ولكن يجب عليك معرفة أن ذلك يعد خوفاً طبيعياً، بغض النظر عن أساس هذا الخوف. ***إن شدة هذا الشعور تختلف من شخص لآخر، ولكن معظم الناس يشعرون بعدم الراحة في التحدث أمام الناس أو بشأن الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليهم.***

تجاربك الحياتية

إن ردود الأفعال تكتسب من التفاعل مع البيئة. يتعلم الأطفال كثيراً من استجاباتهم عن طريق مشاهدة الآباء وأشخاص آخرين، وعندما يرون الناس باستمرار يستجيبون بخوف ويعبرون عن قلقهم ومخاوفهم، فإنهم يتعلمون أن هذا الشيء غير آمن ويجب الخوف منه.

وهناك طريقة أخرى لتعلم القلق من البيئة المحيطة وهي قائمة على خبراتنا وتجاربنا الشخصية؛ فعندما نتعرض لموقف مخيف ونشعر باستجابات نفسية ومعرفية وسلوكية مثل التي تم ذكرها من قبل، فإنه لمن الأرجح أن ينمو بداخلنا خوف من هذا الموقف، ويترسخ هذا الخوف إذا تم تجنب هذا الموقف في المرة التالية لأنه كلما تم تجنب الموقف، كبر الخوف منه.

إن معظم الأشخاص الذين يخافون من التحدث على الملأ يتذكرون موقفاً أو عدة مواقف كان للتحدث فيها أمام الناس نتائج سلبية. هل يعد أى من المواقف التالية شائعاً؟

أتذكر عندما كنت فى المدرسة الثانوية وكان علىّ تقديم تقرير أمام الفصل، وكنت أعتقد أننى أعددت نفسى بشكل جيد، ولكن عندما وقفت هناك، كل ما استطعت التفكير فيه هو الأشخاص الذين يحدقون فىّ. ولقد تجمدت فى مكانى، وكان علىّ العودة إلى مقعدى، ولقد سخر منى زملائى بشدة. لقد كان الأمر مرعباً.

◆ ◆ ◆

إننى أتذكر ذلك اليوم منذ خمسة عشر عاماً وكأنه بالأمس؛ فلقد كنت أدرس علم النفس بالكلية وكان علىّ عمل تقرير عن فرويد، ولقد شعرت بالحرج من التحدث عن المراحل الجنسية النفسية، فوقفت أتلعثم فى الحديث لمدة عشر دقائق وأنا أشعر بالعذاب. إننى حتى لم أستطع التفوه بأى كلمة، وتحول وجهى إلى اللون الأحمر. لقد كنت أرتدى قميصاً أحمر وكان هذا هو لون وجهى بالضبط، وأقسمت بعدها ألا أقوم بعمل عرض آخر.

◆ ◆ ◆

لقد كنت أجلس فى قلق بينما كان كل واحد ممن حولى يقدم نفسه للآخرين. لقد حاولت التفكير فى شىء أقوله ولكن شعورى بالتوتر كان يزداد كلما اقترب منى الدور، وعندما حان الوقت لأتحدث حاولت إلقاء مزحة ولكنها قوبلت بصمت رهيب؛ فشعرت بالذعر الشديد ولم أفكر فى أى شىء آخر أقوله، ولقد أخبرت نفسى بأننى لن أتعافى من هذا الانطباع السيئ الذى حصلت عليه.

◆ ◆ ◆

لقد وقفت أمام الآخرين فى الاجتماع، وكانت يداى ترتعشان كثيراً، حتى إنه كان من الصعب علىّ الإمساك بأوراقى؛ ولقد شعرت بالقلق والإحراج من أن يلاحظ زملائى شعورى بالقلق ويظنون أننى لست كفئاً.

هناك نوع آخر من التجارب السلبية الأقل شيوعاً ولكنها أيضاً تؤدى إلى القلق من التحدث أمام الناس، وهى عندما تتلقى تعليقاً غير مقبول عن مظهرك أو قدرتك على الحديث. لقد أخبرتنا إحدى عملائنا أن المشرف عليها قد أحبطها كثيراً بعد قيامها بالعرض؛ فلقد أخبرها أن وجهها أحمر من الخجل وأنها لم تتحدث بلباقة، وأنه كان من الصعب فهم ما تقوله بسبب صوتها، وبالطبع فلقد شعرت بالتوتر الشديد عندما كان عليها أن تتحدث فى المرة التالية!

الخجل والانطواء

بعض الناس الذين يتسمون بالخجل أو الانطواء يعانون من الشعور بعدم الراحة بشأن التحدث أمام الناس. إن الانطواء صفة موروثة إلى حد بعيد، والانطوائيون يميلون إلى عدم تجربة التحدث أمام الناس، كما أنهم يفضلون أن يكونوا ملاحظين أكثر من كونهم مشاركين، وأن يكونوا مفكرين ومحللين وهادئين أكثر ممن حولهم، وليس التحدث مع الناس هو ما يسبب دائماً عدم شعورهم بالراحة، ولكنهم أحياناً ما يفضلون الأنشطة الفردية. وهذا هو ما يؤدى إلى قلة الممارسة والتدرب على التحدث أمام الناس مما يزيد هذا الشعور بالقلق.

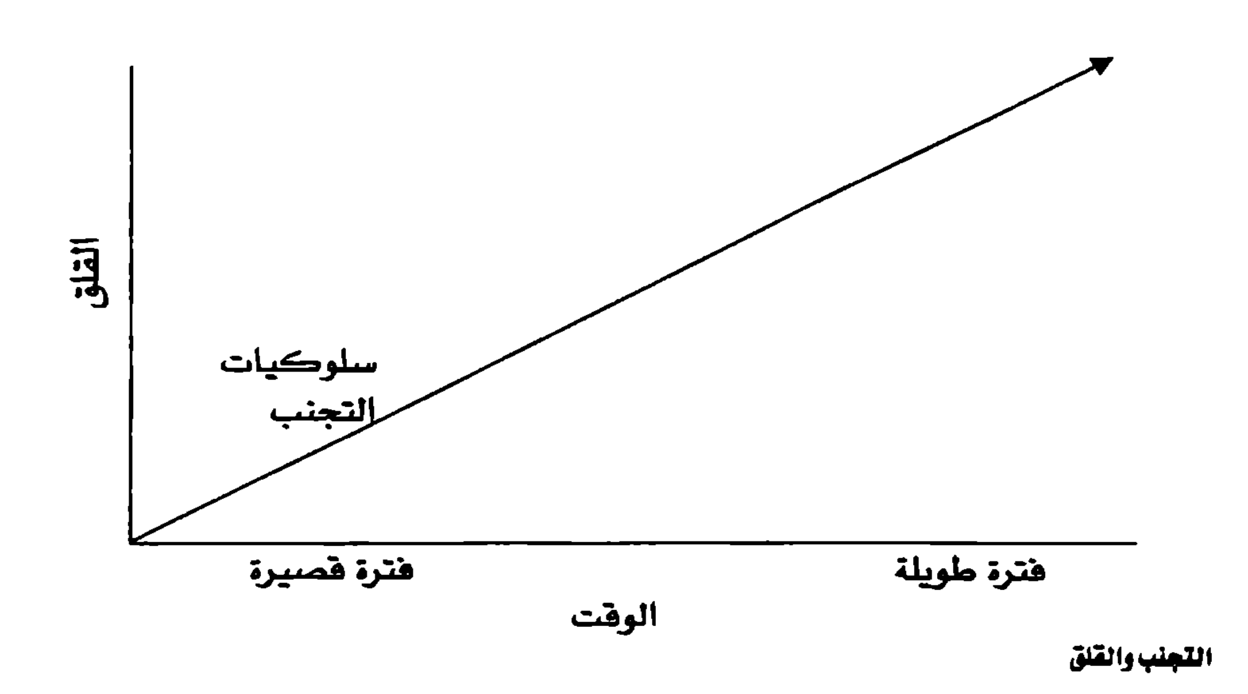
بعض الدارسين يعتقدون أن الخجل هو أحد أنواع القلق الاجتماعى، بينما يعتقد آخرون أنه أكثر شبهاً بالانطواء. إن الأشخاص الخجلون يشعرون بالقلق من التحدث أمام الآخرين أكثر من أقرانهم الأقل خجلاً. قد يكون هناك شخص انطوائى ولكنه ليس خجولاً. والأشخاص الخجولون مثل الانطوائيين ليس لديهم تجارب كثيرة فى قص الحكايات والمشاركة فى الحفلات والتحدث؛ لذا فإنهم يشعرون بعدم الراحة فى المواقف التى تضطرهم إلى التحدث.

ومع ذلك فإن الخوف من التحدث على الملأ هو أيضاً أمر شائع بالنسبة للأشخاص المنطلقين والذين لا يتسمون بالخجل أو الانطواء. إن الناس يشعرون بالصدمة عند اكتشاف أن أكثر الناس انطلاقاً ومشاركة مع الغير يشعرون بالقلق بشأن الوقوف والتحدث أمام الضيوف. إن الشخص الاجتماعى قد يشعر بشكل جيد حيال بعض المواقف (مثل محادثة شخصين فقط)، ولكنه قد يشعر بالتوتر فى مواقف أخرى (مثل التحدث وسط مجموعة من الناس).

سلوكيات التجنب

تظل المخاوف متواجدة، بل وتزداد على أساس الطريقة التى نستجيب بها لشعورنا بالقلق، والاستجابة الطبيعية عندما تكون متوتراً بشأن موقف ما هى الرغبة فى الخروج منه؛ فجميعنا يعرف هذا الشعور، عندما نرغب أن نكون فى أى مكان غير ما نحن فيه، ونريد أن نهرب من الموقف الذى يوتر أعصابنا بأسرع ما يمكن - وألا نعود إليه مرة أخرى، وعلى الرغم من أن التجنب هو السلوك الطبيعى، إلا أنه من أكثر السلوكيات التى تزيد من التوتر والقلق؛ فبينما قد لا تستطيع تحديد سبب عدم شعورك بعدم الراحة إلا أن المهم هنا هو كيفية تفاعلك مع هذا الشعور؛ لذا فإذا كنت لا تزال غير متأكد من سبب شعورك بالقلق فلا تقلق؛ لأنك لست بحاجة لمعرفة من أين يأتى هذا الشعور حتى تتمكن من التغلب عليه، وسوف تتم مناقشة سلوكيات التجنب بتفصيل أكبر فيما بعد فى هذا الفصل.

الأمر الجيد هنا هو أنك تستطيع تغيير طريقة شعورك تجاه التحدث أمام الناس عن طريق تغيير أفكارك وسلوكياتك، وسوف نساعدك على عمل ذلك.



التجنب والقلق

المكونات الرئيسية الأربعة للقلق

يتكون القلق من أربعٍ مكونات رئيسية : الحالة الحيوية، الحالة المزاجية، السلوك، التفكير. وكثيراً ما لا ندرك وجود هذه العناصر الأربعة عندما نشعر بالقلق، ولكن قد نلاحظ على سبيل المثال أنه "يكاد قلبى يقفز من بين ضلوعى" أو "أعتقد أن الجميع يسخرون منى"

فى الواقع، فإن كل هذه العناصر تؤدى إلى بل وتزيد دائرة الخوف، فهم يشتركون سوياً فى إثارة الشعور بالقلق وسرعان ما تجد أن القلق قد سيطر عليك، وسوف نقوم فيما يلى بتفسير هذه العناصر؛ حتى تبدأ فى تحديدها فى نفسك، وهى الخطوة الأولى نحو هزيمة الخوف.

الاستجابة الحيوية : قلبى يقفز خارج صدرى

شعر كارلوس بقلبه ينبض بسرعة بينما كان جالساً فى الاجتماع، وكان يحدث نفسه قائلاً: "سوف يحين دورى قريباً لكى أقول شيئاً". ماذا لو لم أكن مستعداً؟ ماذا لو لم يكن لدى ما أقوله ؟" وبدأت دقات قلبه فى الإسراع وشعر أنه يزداد سخونة. "هل من المناسب أن أخلع سترتى؟ماذا لو لاحظ زملائى أننى أعرق ؟" لقد كان يشعر بالعذاب." يا إلهى، إن الضغوط تزداد علىّ، لم يعد بينى وبين الوقوف بين زملائى سوى لحظات وسوف يسخر منى الجميع".

إن الشعور بالخوف متواجد فى كل زمان ومكان؛ وذلك لقدرته العالية على جعل الإنسان يحمى نفسه؛ حيث إنه يجعل الجسم والعقل يحاولان حمايتك عندما تواجه الخطر، ويشعر جميعنا بالخوف عندما يواجهون الخطر سواء كان خطراً حقيقياً أو خيالياً.

ويفرز الجهاز العصبى هرمون الأدرينالين "واجه أو اهرب" أى إن استجابة الجسم واحدة عندما تقابل أسدًا فى الأدغال أو عندما تجد زحاماً فى الاستاد، وجميعنا يعرف هذا الشعور؛ فهو اندفاع لطاقة متوترة. إن تنشيط الجهاز العصبى ينتج عنه عدد من الاستجابات الحيوية، وتتضمن بعضًا من هذه الاستجابات:

- ينبض قلبك بسرعة لأنه يتم إعادة توجيه الدم إلى الأعضاء الحيوية، كما قد تشعر أيضاً بسخونة ترتفع إلى رأسك، وقد تحمر وجنتاك.
- قد تشعر بالبرودة خاصة فى يديك وقدميك؛ حيث يذهب الدم إلى الأعضاء الرئيسية كما قد تهتز يداك وترتعشان.
- يصبح تنفسك أسرع، كما قد تشعر بعدم القدرة على التنفس، وجفاف الحلق والدوار.
- يتم تنشيط الغدد العرقية وتبدأ فى التعرق.

وفى النهاية، يتم توقف هذه الاستجابة عن طريق تدمير هرمون الأدرينالين وذلك إما عن طريق هرمونات أخرى بالجسم أو تدخل الجهاز العصبى الباراسيمبثاوى، وهو الذى يعمل على تثبيط تأثير الجهاز العصبى السيمبثاوى، وهذا هو ما يجعلك تشعر بالاسترخاء. ولذلك، فإنه على الرغم من أن الشعور بالخوف سيكون موتراً لبعض الوقت إلا أنه سوف يتوقف عن طريق عمل الجهاز العصبى الباراسيمبثاوى؛ *فمن المستحيل أن تظل متوتراً إلى الأبد*. وفى الواقع، فإن معظم الشعور بالقلق يكمن أو يختفى سريعاً، وهذه النقطة تعد نقطة هامة عليك تذكرها بينما تقرأ هذا الكتاب.

الاستجابة الفكرية: لن أستطيع مواجهة هؤلاء الأشخاص مرة أخرى

وهناك أيضاً عنصر فكرى ومعرفى إلى جانب العنصر الحيوى، وهى الأفكار المقلقة التى تتسارع إلى ذهنك والتى تعكس حالة واجه أو اهرب السابق ذكرها، مثل:

- كيف يمكننى الخروج من هذا الموقف قبل أن يطلب منى قول شىء وأشعر بالإحراج؟
- إن ذلك أمر قاس؛ سوف يقوم الجميع بتقييمى بشكل سلبى.
- إننى بذلك أعرضُ نفسى للاستهزاء وسأبدو أحمق.

أحياناً ما يسبق التفكير الاستجابة الحيوية، وأحياناً أخرى يستجيب الجسم أولاً ثم يتبعه التفكير، *وهذا يعنى أن التفكير قد يتسبب فى إفراز الأدرينالين أو قد ينتج التفكير عن ملاحظتك بأن قلبك ينبض بشدة.*

كما قد تلاحظ صعوبة فى التركيز وتذكر الأشياء. قد تكون لاحظت أنه من الصعب عليك تذكر الأشياء عندما تكون عصبياً أو أنك لا تستطيع الانتباه إلى أى شىء تقرؤه أو تستمع إليه.

إن أخصائيى الطب النفسى المعرفى مثل د. "إيرون بيك" والذى يعرف لدى العديد بأنه "أبو الطب النفسى المعرفى" كان قد درس نوع التفكير الذى يتواجد مع الشعور بالقلق وقام بالكتابة عنه كثيراً. ولقد أوضحت الأبحاث أنه عندما يواجه الناس الخوف من التحدث على الملأ على سبيل المثال، فإنهم يظهرون نمطاً من التفكير يتأثر بحالتهم المزاجية السلبية، فيصبح التفكير أقل عقلانية وعاطفياً أكثر. وتبدأ دائرة من الاستجابات بسبب بعض الأفكار *(ماذا لو أننى قلت شيئاً أحمق؟)* التى تحث على ظهور القلق. وبمجرد أن يبدأ القلق، تزداد الأفكار عاطفية وتقل عقلانيتها *(سوف يكون ذلك كارثة).*

فيما يلى بعض الأخطاء المعرفية الشائعة والتى يمكن أن تحدث عندما يطلب من بعض الناس التحدث على الملأ. انظر إذا كنت تعانى من أحدهم، وقم بوضع علامة بجوار الموقف الذى يشبه موقفك، ولا تقلق فسوف تعرف كيف تتغلب على هذه الأنماط الفكرية المؤذية فى فصل لاحق.

- *تفكير الأبيض والأسود، وهو يحدث عندما ترى أن* خطابك إما سيكون سيئاً للغاية أو رائعاً. أى إنه يصعب التفكير فى الأمور بشكل وسطى. على سبيل المثال: يا إلهى! إن نبضات قلبى تتسارع؛ وهذا يعنى أن الأمر مرعب.
- *نمط التفكير* الذى يشمل التنبؤ؛ وهذا يجعلك تتنبأ بأنك تعرف المستقبل وأنه سوف تحدث كارثة إذا وقفت للتحدث هناك، سوف يفقد الجميع احترامهم لى، ولن أتقدم فى وظيفتى.
- *هناك كذلك الشعور بالكارثة والذى* يزيد من المغالاة فى العواقب السلبية للموقف: إما أن الناس سوف يسقطون نياماً أو سينفجرون ضاحكين، ولن يرغب أى منهم فى التحدث معى مرة أخرى، ولن يكون لدى من أتحدث

معه فى العمل. وهذا الشعور يتضمن المبالغة فى تقدير عواقب الموقف المريعة.

- *التفكير العاطفى* وهو التفكير بأنك تشعر بالقلق ؛ فإن الأشياء ستكون مرعبة، وهى أفكار مبنية على عواطفك أكثر من تفكيرك المنطقى: فلأننى أشعر بالتوتر الشديد وبألم فى معدتى، فسوف أتحدث بشكل سيئ.
- *التقليل من قدرتك* على التواؤم مع أى من الصعوبات التى تطرأ فى الموقف: إذا نسيت هذه النقطة، فمن المستحيل أن أصلح الأمر. بالطبع، أنت هكذا تتناسى قدرتك على التعامل مع المواقف الصعبة فى الماضى.
- *الرؤية النفقية ونعنى بها* التركيز على العامل السلبى للموقف وتجاهل جميع العوامل الإيجابية والمريحة أو غير المؤكدة. على سبيل المثال: هذا الرجل الجالس فى الوسط يحدق فىّ بالفعل، من المؤكد أننى أبدو أحمق، وفى نفس الوقت فإنك تتجاهل الأشخاص الذين يبتسمون ويومئون بصورة إيجابية من حوله.
- *المغالاة فى تقدير احتمال حدوث شىء مريع* - إننى حتماً سوف ألقى حتفى إذا صعدت على المسرح - بينما فى الواقع أنت لم تلق حتفك عندما طُلب منك الحديث من قبل.

هل فكرت من قبل فى مثل هذه الأفكار؟إذا كنت قلقاً بشأن التحدث أمام الناس، فإنك غالباً ما تشعر بها حتى إذا لم تكن لاحظت ذلك من قبل، ومثل هذه الأفكار هى ما تحث الشعور بالقلق وتقويه. عندما تشعر بالقلق فى موقف ما، فإنه من المحتمل أنك تفسر الموقف على أنه خطير أكثر مما هو عليه بالفعل؛ وذلك هو السبب فى أن الأفكار الناتجة عن القلق تسمى "أخطاء معرفية"؛ فهذه الأفكار تأتى عندما تفكر أذهاننا بطريقة عاطفية وليس بطريقة عقلانية.

استجابة سلوكية : أخرجونى من هنا !

إن للقلق أيضاً عناصر سلوكية ؛ فتعد الرغبة فى الفرار من الموقف أمراً شائعاً جداً. وإلى جانب استجابة "واجه أو اهرب" قد يحدث أحياناً أن نصاب بالتجمد فى مواجهة هذا الموقف المخيف. هل شعرت من قبل بشعور التجمد

هذا؟ أى وكأن عقلك أصبح خالياً من أى شىء وجسدك أصيب بالشلل، فيما يلى بعض الاستجابات السلوكية الشائعة والتى تحدث عندما يخاف الناس من التحدث على الملأ.

التجنب

إن أكثر الاستجابات السلوكية الشائعة عند مواجهة شىء نخافه هو تجنب مثل هذه المواقف المخيفة أو محاولة الخروج منها بأسرع ما يمكن. أحياناً ما نقع فريسة لاستجابة "واجه" ونقوم بالاستجابة على التعليقات بأسلوب دفاعى وعدوانى، وقد نقول أشياء نشعر بالندم عليها فيما بعد، أو أننا قد نستجيب بأسلوب اندفاعى على الموقف.

كما هو الحال فى القلق بشكل عام، فإن أكثر السلوكيات المصاحبة لشعور عدم الراحة حيال التحدث على الملأ هو التجنب، أى محاولة التهرب من التحدث ؛ فنقوم بانتحال الأعذار مثل: "آه، إننى أود ذلك، ولكننى بحاجة إلى الاهتمام بشىء ما" أو "للأسف لن أستطيع ذلك لأننى سأكون خارج المدينة" إننا نستطيع الخروج بكل أنواع الأعذار الرائعة والمبدعة، أليس كذلك؟

وأحياناً لا يمكنك تجنب التحدث ببساطة، فماذا يمكنك إذن أن تفعل؟ سوف تحاول أن تنهى الأمر بأسرع ما يمكن؛ فمن السلوكيات الشائعة للقلق بشأن التحدث أمام الآخرين هو اختصار الكلمة قدر الإمكان، وكثيراً ما يؤدى ذلك إلى أن يسرع الناس خلال حديثهم، والإجابة عن الأسئلة بالقليل من الكلمات قدر الإمكان. أخبرنا أحد عملائنا أنه أراد أن يجيب عن أحد الأسئلة بقول: "هذا الأمر حقاً يعتمد على الموقف..."، ولكن بسبب قلقه أجاب بأقصر طريقة ممكنة وقال ببساطة: "لا"

سلوكيات التوتر

هذه هى الأشياء التى تفعلها دون تعمد عندما تكون متوتراً، وهى ليست الأشياء التى تقوم بها لإخفاء توترك ـ حيث يطلق على هذه اسم سلوكيات إخفاء القلق (انظر النقطة التالية)، ولكن نعنى بها سلوكيات يقوم بها الإنسان وتكون بمثابة إشارات على عدم شعوره بالراحة.

وتشمل سلوكيات التوتر اللعب فى العملات الموجودة بجيبك، اللعب بالقلم، ضم يديك سوياً، مساواة شعرك أو لمسه، محاولة التحرك فى المكان أو التحدث بشكل أسرع.

سلوكيات إخفاء القلق

وهذه هى المتهم الرئيسى فى استمرار تواجد القلق، ونحن نلجأ إليها عندما نحاول الحد من العوامل المخيفة للموقف، وعندما نحاول السيطرة على القلق وإخفاء أعراض الخوف التى تظهر علينا من الآخرين. على سبيل المثال، فقد تخفى يديك حتى لا تظهر الرعشة فيهما، أو تقول شيئاً مختصرًا كيلا تقول شيئاً محرجاً، أو تبالغ فى التدرب على خطابك لمرات عديدة.

وفى الواقع، فإن هذه السلوكيات هى ما تزيد من اليأس الذى نشعر به عندما نتحدث سواء مع الناس أو أمامهم ؛ وذلك لاعتقادنا أننا لن نستطيع الخوض فى هذا الموقف بدونها. ومن الضرورى أن تعلم أنه يمكنك الخوض فى الخطاب كاملاً دون ممارسة سلوكيات إخفاء القلق هذه؛ فعلى عكس المعتقد الشائع، فإن هذه السلوكيات هى ما تتسبب *فى تواجد القلق، ولقد كشف آخر الأبحاث أن هذه السلوكيات هى المسئولة عن القلق من التحدث أمام الناس.*

وبعض من هذه السلوكيات له تأثير سلبى مباشر على الأداء. على سبيل المثال، فإن حفظ خطابك عن ظهر قلب قد يجعلك تبدو جامداً وغير طبيعى، ومحاولة تناول حلوى قد يجعل من الصعب عليك التحدث، والمراجعة الذهنية المبالغ فيها لما سوف تقوله قد يؤخر استجابتك ويجعل خطبتك تبدو كالوعظ.

وهناك بعض السلوكيات الأخرى والتى تعد ضارة بشكل أساسى لأنك قد تعتمد عليهما مثل المواد المخدرة ؛ فقد تعتقد أنك غير قادر على العمل بدونها وبالتالى لن تستطيع التحدث بتلقائية. سوف نعلمك فى هذا الكتاب كيف تتحدث فى أى وقت وأى مكان دون الاعتماد على مثل هذه الأنماط من السلوكيات، والتى قد تؤدى بالفعل إلى ردود فعل عكسية، وتجعلك أكثر توتراً بشكل أسوأ.

استجابة الحالة المزاجية : أشعر بشعور سيئ ! هل سيتحسن هذا الشعور؟

والمكون الرابع لقلقك هو حالتك المزاجية ؛ فإنك غالباً ما تكون مدركاً لشعورك بالتوتر، القلق، الاهتمام، الخوف، الفزع، التوجس، عدم الراحة، الحدة - عندما تواجه بموقف التحدث أمام الناس.

وبعد فترات طويلة من اليأس، تبدأ بقية المشاعر فى الظهور. قد تدرك تأثير تجنبك لمواقف التحدث أمام الناس على مجالك العلمى أو حياتك الاجتماعية ؛ وقد يؤدى ذلك إلى الشعور بالإحباط، اليأس، الرفض، أو الخوف (من أنك حتماً سوف تقوم بذلك).

وصف لنا أحد عملائنا شعوره عندما عاد من اجتماع مع كبار مديرى الشركة التى يعمل بها وكيف أنه كان محبطاً وحزيناً. لقد قال إنه أصبح قلقاً للغاية واعتقد أن الاجتماع لن يستمر بشكل جيد، ولقد شعر باليأس بشأن مستقبله فى العمل.

إنك بالطبع لا ترغب فى التحدث مرة أخرى أمام الناس وتمر بكل هذه المشاعر السلبية، ولكن عندما تتعلم كيف تغير أساليب تفكيرك، سلوكياتك، والاستجابات الأخرى المرتبطة بالتحدث أمام الناس، وعندما تكتسب المزيد من الممارسة، والصقل، والثقة، فسوف تتنحى هذه المشاعر بعيداً، وسوف تكون قادراً على إعادة شحن طاقتك وتحفيز نفسك والتحول إلى خطيب مفوه، وكما تقول لارينا: "إن أحد أفضل أسرار الحياة هو كيفية تحويل اليأس إلى نجاح"

فى طريقك...

الآن وقد تعرفت على المكونات الأربعة للقلق المصاحب للتحدث ؛ فإنك فى طريقك نحو التغلب عليها، وفى الفصلين التاليين، وبينما تتعلم المزيد عن تحديد مخاوفك، سوف نجيب عن كل الأسئلة الهامة المتعلقة بالخوف من التحدث أمام الناس ونظهر لك حقيقة الخرافات والمفاهيم الخاطئة المتعلقة بهذا الأمر، وسوف تتعلم أكثر وأكثر عن الوسائل التى يؤثر بها هذا القلق من التحدث علينا.

وفى الجزء الثانى من كتابنا هذا، سوف تكتشف كيفية إعداد نفسك حتى تهزم القلق، أما فى الجزء الثالث فسوف ننقب عن الأدوات الفعالة التى يمكنك

استخدامها فى أى وقت تحتاج فيه إلى التحدث فى المستقبل. أما الجزء الرابع فسوف يتغلغل بشكل أعمق فى كيفية استخدام هذه الأدوات فى العالم من حولك وإيجاد الفرص لممارسة التحدث أمام الناس.

وعند وصولك لنهاية هذا الكتاب، سوف نكون على ثقة تامة بأنك قد عرفت كل ما تحتاج إليه حتى تكون ذلك المتحدث اللبق الواثق من نفسه.

٢

كشف أهم الخرافات بشأن التحدث

إن أغلب ما سمعته أو اعتقدته عن القلق هو فى حقيقة الأمر غير صحيح، وفى الواقع فإنك قد تقوم بعمل أشياء للتغلب على مخاوفك من التحدث لكنها تجعلك تشعر بها بشكل أسوأ. إن المفاهيم الخاطئة هى التى تؤدى بالناس إلى أن يقوموا بأشياء تجعل التوتر والقلق يستمران بشأن التحدث على الملأ.

ونحن هنا نعمل كمدربين لك، وسوف نكشف حقيقة الخرافات بشأن الخوف من التحدث أمام الناس؛ كما سوف نمنحك المعلومات الدقيقة عن هذا الخوف. وعندما تعرف الحقيقة فسوف تكون قادراً على التغلب على أى من مخاوف التحدث أمام الناس. بينما تقرأ هذا الفصل، فكر جيداً بشأن سلوكك تجاه كل خرافة، وسوف تكون بذلك على الطريق السليم نحو تغيير المعتقدات التى تجعلك لا تشعر بالراحة.

أهم اثنتى عشرة خرافة عن القلق

الخرافة رقم ١ : سوف يستمر القلق فى الازدياد بمرور الوقت

يخاف الكثير من الناس من أنهم لو لم يقوموا بعمل شيء للسيطرة على خوفهم وتوترهم، فإنه سوف يخرج عن سيطرتهم للأبد أو حتى يحدث شيء سيئ؛ فالبعض يخاف من أن القلق سوف يزداد حتى يفقدوا السيطرة، أو يصابوا بالجنون، أو يبدوا حمقي، أو يهربوا من الموقف، أو يصابوا بأزمة قلبية، وهو شيء غير صحيح على الإطلاق.

عندما تشعر بالاضطراب، فإن الجزء السيمبثاوى من جهازك العصبى سوف يتدخل ويجعلك تشعر بهرمون الأدرينالين وهو يتدفق إلى قلبك الذى يسرع فى دقاته، مع العرق والرعشة؛ وسوف تقل هذه الاستجابة طبيعياً لأن الجزء الباراسيمبثاوى من جهازك العصبى يعمل على الحد من القلق، وهذه الحالة تسمي "الاعتياد"؛ فلقد اعتاد جسدك وذهنك على القلق ومن ثم فقد اختفى بجميع أعراضه.

وهذا الاعتياد شيء طبيعى، وهو ما يجعل الخوف يقل مع مرور الوقت، وهذه هى الاستجابة الحيوية الطبيعية. أى إن قلقك سوف ينتهي؛ فجميع الكائنات الحية تعتاد على حياتها. إن أحد زملاء لارينا بالجامعة مغرم بقول "حتى ديدان البحر تعتاد"

عندما نشعر بالقلق الحاد، فقد يحتاج الأمر إلى وقت أطول حتى يحدث الاعتياد. وعادة ما يتناسب طول الوقت للاعتياد مع حدة الخوف؛ أى إنه كلما كان توترك وقلقك أكثر شدة، احتاج جهازك العصبى وقتاً أطول حتى يعتاد على ذلك.

وهناك سبب آخر يجعلنا نعتقد أننا لا نصل لحالة الاعتياد ـ أو بمعنى آخر أن نواصل الشعور بأن مستوى التوتر مازال مرتفعاً ـ وهو سلوكيات إخفاء القلق؛ حيث إنها تحافظ على مستوى التوتر؛ فهذه السلوكيات التى قد تبدو أنها تبعد التوتر أو تقلله تقوم بدور معاكس تماماً؛ حيث إنها تمنع حالة الاعتياد من الحدوث.

تخيل أن شعورك بالتوتر هو كرة تطفو فوق سطح الماء، فإذا دفعتها إلى أسفل فسوف تظهر مرة أخرى بسرعة على السطح، أليس كذلك؟ إن دفع الكرة لأسفل

يشبه استخدام سلوك التجنب أو سلوكيات الإخفاء، أما إذا لم تدفع بالكرة لأسفل (على سبيل المثال، إذا لم تخض فى سلوكيات التجنب أو إخفاء القلق) فسوف تذهب الكرة ببطء بعيداً عنك، وذهاب الكرة بعيداً هو النظير الطبيعى للحد من القلق بمرور الوقت أو لعملية الاعتياد.

أحياناً ما يكون الشكل المبدئى للقلق هو القلق المتوقع، وهذا يعنى أن خوفنا يصل إلى أقصى درجة قبل بداية الموقف نفسه، عندما نتوقعه ونستعد له. ثم، وبمجرد أن نكون فى الموقف، يبدأ القلق فى الاختفاء. إن تجنب الموقف هو ما يجعل القلق مستمراً فى التواجد. عندما يكون القلق الأساسى مبعثه التوقع، فإن الاعتياد يحدث أسرع بمجرد أن تخوض غمار الموقف الحقيقي.

الخرافة رقم ٢ : القلق يعد خطراً

هل فكرت من قبل فى أن القلق الذى تشعر به ضار؟ أو أنك فى خطر أن تصاب بأى أذى عندما تكون متوتراً؟ هل حاولت أن تخبر نفسك فى إحدى المرات أنه من الأفضل بالنسبة لك أن تهدأ بسرعة، وإلا سوف تقع فى مشكلة حقيقية؟

العديد من الناس يعتقدون أن الخوف نفسه قد يضرهم، ولهذا قد تكون خائفاً من أعراض القلق، وعلى الرغم من أن الآثار المتراكمة للتوتر والقلق قد يكون لها أثر على صحتك الجسدية، إلا أنه ليس من الصحيح أن القلق سوف يؤدى إلى انهيارك فى نفس اللحظة التى تشعر به فيها.

إن الخوف فى حد ذاته يثير استجابات حيوية مشابهة لما يحدث عندما تشترك فى المسابقات الرياضية أو تصعد أو تهبط السلم؛ فإنك تتعرق، قلبك ينبض بسرعة، يحمر وجهك، وقد تصاب بالدوار، أو قد ترتعش. إننا بالطبع لا نعتقد أننا فى خطر ما بعد الجرى أو ممارسة الرياضة. فلماذا إذن نشعر بهذه الطريقة عندما نكون متوترين؟ لأنه، وكما ناقشنا من قبل فإن أحد أعراض القلق هو التفكير المشوش؛ ففى الوقت الذى نشعر فيه بقمة التوتر والقلق، قد يبدو من المنطقى أننا قد نفقد الوعى أو نصاب بنوبة قلبية، ولكن فى الواقع فإن احتمالية حدوث هذه الأشياء ليست كبيرة.

فى الحقيقة لقد تطور الخوف والقلق بمرور الوقت لحماية الناس؛ ***فالغرض الأساسى من الخوف والقلق هو مساعدتك وليس إيذاءك؛ فهى المشاعر التى تعمل على إعدادك لمواجهة موقف مخيف.***

الخرافة رقم ٢ : القلق يزيد الأداء سوءاً

إنه لمن الشائع أن نعتقد أن أداءنا كان سيئاً لأننا كنا نشعر بالتوتر والقلق، وفى الواقع. فإن هذا المعتقد هو السبب الرئيسى لوجود القلق. تغلب على هذا الاعتقاد وسوف تتغلب كثيراً على توترك.

كما أنه من الشائع أن تحاول تقييم الموقف بناءً على ما شعرت أنت به. هل تعتقد أن هذه الطريقة دقيقة لتقييم جودة وفاعلية الأداء؟ إذا قلت لا. فلقد بدأت فى إدراك كيفية عمل الخوف. هناك عدد من الأسباب التى توضح لماذا ***يعد الحكم على الأداء على أساس ما تشعر به أمراً خاطئاً.***

١ الكثير من مشاعرنا لا تكون مرئية للآخرين، ففى حين يعتقد الناس أن هناك أشياء ملحوظة إلا أنها فى حقيقة الأمر ليست كذلك، وهناك بعض الأمثلة الشائعة مثل: أعتقد أن لونى أحمر مثل الطماطم لأننى أشعر بسخونة، أعتقد أن أدائى كان سيئاً لأن قلبى ينبض بسرعة كبيرة. أعتقد أننى قد قلت أشياء حمقى لأن عقلى كان يفكر فى سرعة.

٢ إن تفكيرنا يكون مشوشاً عندما نشعر بالقلق؛ وحيث إن تفكيرنا أثناء القلق يكون أقل منطقية وعقلانية، فإن العديد من النتائج التى نتوصل إليها تكون غير صحيحة.

٣. إننا نعد أسوأ نقاد لأنفسنا؛ فبينما نجلس ونلوم أنفسنا بسبب تلك النقطة التى نسينا ذكرها، يجلس ضيوفنا ومن استمعوا إلينا وهم يشعرون بالإثارة بشأن النقاط الأربع الرائعة التى تناولناها بالمناقشة.

٤. من الممكن أن نظهر بعض التوتر وفى نفس الوقت يقيم الناس الخطاب أو الأداء بشكل رائع؛ فمن المنطقى أن يقيم الناس الأداء بناءً على ما حصلوا عليه منا، تميز الموضوعات، المواد المرئية، وما إلى ذلك. إظهار القلق لا يعنى إهدار كل هذه العناصر، بل إن التعبير عن بعض القلق قد يزيد من قربك للناس.

قد يقوم البعض بتقييمك بصورة سلبية إذا أظهرت توتراً كبيراً، ولكن صدقنى إذا قلت لك إنه لا يوجد فارق يذكر بين أن تحصل على ثمانى درجات من عشرة أو عشرة من عشرة. إن "لارينا" تجعل عملاءها يتحدثون أمام الآخرين وتطلب من الملاحظين أن يقوموا بتقييم الأداء. ولقد اكتشفت مرات عديدة أن التوتر الشديد ليس مرتبطاً بالأداء السيئ؛ فقد يحصل أحد الأشخاص على تسع درجات من عشرة على مقياس التوتر والقلق (حيث الرقم عشرة يعنى الأكثر توتراً) و ٩ درجات كذلك على الأداء (حيث الرقم عشرة يعنى الأفضل أداءً). كثيراً ما يقول الناس تعليقات مثل "لقد كان من الواضح أن "جو" يعانى قلقاً وتوتراً بالغين، لكننى كنت منبهراً بقدرته على الاستمرار وإلقاء كل هذه المعلومات الهامة"

ولأن العديد من الناس يظهرون إشارات لعدم الراحة أثناء التحدث، فإن الحضور لا يندهشون أو ينزعجون إذا ظهر أى دليل على قلق المتحدث. المهم هو *الطريقة التى تستجيب بها لهذا القلق*. إليك نصيحة سريعة: إن محاولتك إخفاء قلقك (الاستمرار فى محاولة التأكد أنك قد فسرت نقطة قد تكون قد ذكرتها بشكل غير صحيح) أو التجنب (ترك المكان) هى أسوأ سلوكيات يمكن فعلها فى هذا الموقف.

كما أن القائمين على التقييم غالباً ما يقومون بتقييم القلق الذى يرونه أقل مما يشعر به المتحدث نفسه؛ فقد يرى المتحدث نفسه بصورة أسوأ بكثير مما يراه الآخرون، وهذا يدعم فكرة أن ما نشعر به ليس هو نفس ما يظهر علينا.

الخرافة رقم ٤ : سوف يحكم عليك الناس تلقائياً بشكل سلبى إذا رأوا قلقك

إن معظم الناس لا يحكمون عليك تلقائياً لمجرد أنهم قد رأوا أنك تشعر بالقلق. فى الواقع فإن الناس أحياناً يجدون أن الآخرين واقعيون، متواضعون، ويمكن الاقتراب منهم بسهولة عندما يظهرون علامات تدل على شعورهم بعدم الراحة. أما الشخص المفرط فى الثقة، والغرور؛ فهو الشخص الذى يبتعد الناس عنه، أما الشخص الذى يظهر بعض القلق، فإنه يتم رؤيته على أنه تلقائى وموثوق به، ولقد أظهرت بعض الدراسات أن الأشخاص الذين تحمر وجنتهم يكونون أكثر قبولاً لدى الناس.

وحتى إذا لم يحكم عليك الآخرون بشكل أكثر إيجابية عندما يرون توترك، فإنه ليس من الضرورى أن يحكموا عليك بطريقة سلبية؛ فالانطباعات تتكون على أساس مجموعة متنوعة ومعقدة من العوامل، ويعد القلق عاملاً واحداً فقط منها، وكثيراً ما لا يعد أحد العوامل المهمة على الإطلاق.

هذا بالإضافة إلى أن العديد من الناس، إن لم يكن معظمهم، يعانون من القلق بشأن التحدث أمام الناس ولكن بمستويات مختلفة، لذا فعندما يرون توترك، فقد يتعاطفون مع موقفك، وقد يرغبون فى مساعدتك أو دعمك.

قد تسأل نفسك ماذا عن هؤلاء الحمقى المنتقدين الذين سوف يروننى بشكل سلبي؟ حسناً، يبدو أنك قد أجبت عن سؤالك. إنهم حمقى منتقدون. بالتأكيد سوف تواجه دائماً مثل هؤلاء الناس، ولكن السؤال الذى يجب أن توجهه لنفسك هو ماذا يهم؟ لماذا تهتم بما قد يقوله هؤلاء الناس أو يفكرون فيه؟ إنهم سوف يجدون مشكلة فى شيء ما مهما كان. إذا لم يكن ذلك فى توترك، سوف يكون فى صوتك، فى شعرك أو حتى حذائك. إن هؤلاء الناس يشعرون بعدم الأمان ويقومون بتعويض نقاط ضعفهم عن طريق انتقاد الآخرين. أما إذا كان يجب عليك أن تهتم بما يفكرون به (على سبيل المثال إن كان هذا الشخص هو رئيسك)، فسوف نمنحك العديد من النصائح لمساعدتك حتى تكون أكثر ثقة. وبالنسبة للآن، فإن النصيحة هى: *يجب أن تكون مستعداً للتعرض للقلق حتى تستطيع التغلب عليه*، وعندما تتعرض إليه بالفعل، فإنه من النادر أن يكون الناتج بنفس الشدة التى تفكر بها.

الخرافة رقم ٥ : سوف يتقلص القلق إذا تجنبت الموقف المخيف

يعد ذلك معتقدًا شائعًا؛ وذلك لأنه مبنى على استجابة طبيعية. فكر فيما يحدث عندما يتسبب شيء ما فى شعورنا بالألم - إننا نهرب منه على الفور. هل أصبت بالحروق أو لدغتك نحلة أثناء طفولتك؟ هل بقيت بعيداً عن النيران أو تجنبت النحل؟ غالباً هذا هو ما قد حدث؛ حيث إن ذلك هو الاستجابة الطبيعية.

وللأسف، فى هذه الحالة، تعد الاستجابة الطبيعية غير مفيدة، فإن الشعور بالقلق يزداد عندما يكون التجنب هو الاستجابة المختارة.

وما يزيد الشعور بالقلق من التجنب هو أنه يجعل من المستحيل عليك معرفة مدى صحة العواقب المخيفة التى تتوقعها من عدمها. على سبيل المثال، فإن شعورك بالتوتر قد يؤدى بك إلى توقع أنك قد تجعل من نفسك مادة للسخرية إذا تحدثت أمام مجموعة من الناس. ماذا يحدث إذا تجنبت التحدث أمام مجموعة كبيرة؟ حسناً، إنك لن تكتشف أبداً إذا ما كان توقعك بالفشل صحيح أم لا؛ لذا ستبقى مفترضاً أنه صحيح وأنه من الأفضل بالنسبة لك ألا تتحدث أمام مجموعة كبيرة من الناس ما استطعت.

كلما تجنبت شيئاً ما، زاد خوفك بشأنه. تخيل أنك تخاف من الظلام، وأنك تركت الأنوار مضاءة لمدة أربعة أشهر ولم تمش أبداً فى الظلام. فماذا تعتقد أنه قد يحدث لك إذا أطفئت الأنوار وجلست وحيداً فى الظلام مساءً؟ قد تشعر بالخوف الشديد، والفكرة الأساسية هى: إن التجنب يزيد القلق، والمفتاح لهزيمة هذا السلوك هو *التوقف عن التجنب*.

إن القلق المتوقع (التوتر بشأن التحدث أمام الناس مقدما) يعد ناتجاً عن التجنب، وأعراضه تشمل:

- بمجرد أن أعرف أنه يجب على التحدث أمام الناس. يشتعل الخوف بداخلي، وحتى إذا لم يكن على إلقاء كلمة لعدة أشهر، فإننى أشعر بالقلق كلما راودنى ذلك التفكير.
- إننى أشعر بالتوتر، وآلام فى المعدة، ولا أستطيع النوم فى الليلة السابقة لتحدثى أمام الناس.
- إن صباح يوم إلقاء الكلمة يكون مرعباً؛ فأشعر بالاضطراب والتوتر ويظل ذهنى يتسارع بالمشاكل التى قد تحدث.
- أشعر بالتوتر فى طريقى إلى الاجتماع، وعندما أفكر أنه قد يتم دعوتى لإلقاء كلمة فإننى أشعر بسخونة تسرى فى جسدى بأكمله.
- وقبل أن أبدأ الحديث مباشرة، أشعر بموجة من الفزع. كما أشعر بقلبى وكأنه سيتوقف، ويصبح وجهى شديد الاحمرار، وأفكر فيما يحدث، يا إلهي!

قد يحدث القلق المتوقع فى أى وقت قبل التحدث أمام الناس، وقد يستمر لشهور طويلة أو قد يظهر على صورة شعور بالفزع قبل أن تبدأ حديثك مباشرة. ولكن لا يعد ذلك هو نفس القلق الذى تشعر به أثناء تحدثك بالفعل، بل هو توتر داخلى يستعر بداخلك عندما تفكر فى الكلمة التى سوف تلقيها، وكثيراً ما يكون الفزع هو الشعور المصاحب له. يقول العديد من الناس إن الخوف الذى يسيطر عليهم عندما يفكرون فى الحديث أسوأ كثيراً من الشعور الذى ينتابهم أثناء التحدث بالفعل.

كلما ازداد تجنبك للموقف، ازداد توترك مع اقتراب حدوثه؛ فعندما تتجنب التحدث على الملأ فى إحدى المرات، فمن المحتمل أن يزداد قلقك فى المرة التالية التى يجب عليك التحدث فيها، ولكن يجب عليك التوقف عن التجنب ومواجهة شعورك بالقلق، وسوف تجد أنك ستعتاد على الموقف بسرعة؛ لأنك ستدرك أن الأمر ليس بالصعوبة التى كنت تتوقعها.

الخرافة رقم ٦ : الممارسة والتكرار سوف تجعلك تعرف كل شىء

على الرغم من صحة أن التدريب على إلقاء الكلمة يعد أمراً جيداً حيث يشعرك بالراحة والاعتياد على المادة التى تتحدث بشأنها، إلا أن المبالغة فى الإعداد قد لا تكون أمراً مفيداً فى إخفاء القلق؛ فعندما تبالغ فى التدريب، سوف يصبح ذلك نوعاً من سلوكياتك بتكرار التدرب. وبالطبع، فقد تعتقد أنك لن تؤدى أبداً بشكل جيد إذا لم تقم بتجربة الأداء كثيراً، وسوف يؤدى ذلك إلى مشكلة أكبر: فسريعاً ما قد تربط بين نجاح كلمتك وبين الإفراط فى التمرين عليها، وقد تعتقد أنك لن تستطيع التحدث بدون المزيد من التدريب، وهذا قد يضعف من ثقتك عندما يكون عليك التحدث بصورة تلقائية أو عندما يطلب منك التحدث دون إعداد وتدريب مسبق.

لقد أخبرتنا "ماريا" وهى إحدى عملائنا بأنها قد تدربت على الكلمة التى سوف تلقيها مائة مرة، ولقد قامت بأدائها بشكل جيد جداً، حتى وصلت إلى مرحلة توجيه الأسئلة لها والإجابة عليها. عندئذٍ سألها الجمهور عن أشياء لم تكن مستعدة لها وكل ما كانت تفكر فيه هو أنها لم تكن مستعدة لذلك. والمشكلة هى اعتقادها أنها سوف تتحدث بشكل جيد فقط لأنها قد تدربت كثيراً على خطابها، وعندما حان الوقت لقول شىء لم تقم بالتدريب عليه، شعرت بالفزع.

وهناك مشكلة أخرى تظهر من زيادة التدرب على كلمتك، وهى أنه يبدو عليك عند الحديث الفعلى أنك قد تدربت كثيراً، فعندما تبالغ فى التدريب، تصبح جامداً وغير تلقائي، وقد تبدو وكأنك تقرأ من الكاميرا المخصصة لرؤية النص بدلاً من التحدث بشكل طبيعي.

الخرافة رقم ٧ : قم بكتابة خطابك واقرأه حتى لا تقلق من تذكر النقاط الأساسية

مرة أخري، هناك جزء من الصحة فى هذا الأمر؛ فليس من السيئ أن تقوم بتدوين بعض الملاحظات حتى تساعدك أثناء الحديث، ولكن لا تقرأ أبداً الخطاب بالكامل من الورق.

هل شاهدت خطاباً من قبل تتم قراءته من الورق؟ كيف كان يبدو؟ بالطبع كان يبدو مملاً وسخيفاً؛ وحيث إن أحد أهم مفاتيح الخطاب الناجح هو التواصل مع الجمهور، فكيف يمكنك عمل ذلك بينما تحدق فى الأوراق التى تحتوى خطابك؟ إن كل ما يمكنك التواصل معه وقتها هو ورقك فقط، فإذا أردت أن تقرأ كلمتك، فتأكد من أن تنظر إليها حتى تنعش ذاكرتك، ثم تنظر لأعلى أثناء الحديث.

كثيراً ما يقلق الناس بشأن كيفية تذكرهم لما سيقولونه أثناء حديثهم إذا لم يقوموا بكتابة خطابهم بالكامل. تذكر: إنك سوف تقوم بعمل تجربة أداء للحديث، وتعرف ما تتحدث عنه، وبذلك فإنك لست بحاجة لخطاب مكتوب حتى تتذكر ما تريد قوله، وسوف يكون من المفيد الاحتفاظ ببعض الملاحظات البسيطة المكتوبة أمامك.

كما أن كتابة الخطاب أو الكلمة بالكامل قد يؤدى إلى مزيد من القلق؛ فقد تثير أسئلة مثل: "ماذا لو نسيتها؟" "ماذا لو تبعثرت ولم تعد مرتبة؟"، "ماذا لو نسيت المكان الذى توقفت عنده أثناء القراءة؟"، "كيف يمكننى القراءة والنظر إلى الجمهور؟"، لذا فمن الأفضل أن تدون النقاط الهامة لحديثك وتستخدمها كدليل لك.

الخرافة رقم ٨ : بعد الحديث، لا تسأل الناس إذا ما كان لديهم أسئلة

بناءً على نوع الخطاب، فإن إغفال الجزء الذى يتم فيه توجيه الأسئلة إليك والإجابة عليها لا يبدو أمراً جيداً. فقد يتساءل الجمهور لماذا لا يمكنهم عمل تعليقات أو توجيه الأسئلة؟ والواقع أن ذلك يعد تجنباً، وأنت تعلم الآن إلى أى مدى يعد التجنب غير مفيد؛ فكلما تجنبت إجابة الأسئلة، كان من الصعب عليك أن تجيب عليها عندما يتحتم عليك ذلك.

وهناك صورة أخرى من هذه الخرافة وهى : عندما تتحدث مع أشخاص جدد أو مع من تهابهم، قم بتوجيه الكثير من الأسئلة؛ حتى لا يستطيعوا توجيه الأسئلة لك عن نفسك.

أحياناً ما يتجنب الناس إجابة الأسئلة عن أنفسهم؛ وذلك لأنه يكون من الصعب عليهم التحدث عن الأمور الشخصية أكثر من الأمور العامة. إنه لمن الرائع أن توجه أسئلة للآخرين وذلك للتعبير عن اهتمامك بهم والتعرف عليهم، لكن *لا تتجنب الحديث* عن نفسك. عليك أيضاً بالتدرب على التحدث بشأن الأمور الصعبة؛ مثل التحدث عن نفسك.

الخرافة رقم ٩ : اجلس بعيداً عن محط الأنظار حتى لا يتم توجيه الأسئلة إليك

وتلك الاستراتيجية شائعة الاستخدام فى الفصول الدراسية، الاجتماعات، المؤتمرات والأماكن الأخري. هل حاولت من قبل الهروب أو تجنب التواصل بالأعين حتى لا يراك أحد أو يدعوك للحديث؟ إن ذلك يذكرنا بالأطفال عندما يضعون أيديهم على وجوههم معتقدين بذلك أننا لا نستطيع رؤيتهم.

ويعد هذا من أسوأ الأساليب لأنه يعد أحد طرق التجنب، كما أنه لا ينجح أبداً، فلا تنس أنك تستطيع أن ترى الطفل من خلف يديه، أليس كذلك؟

الحل: حتى إذا لم يكن لديك أى فكرة عما يقوله المتحدث أو كيفية الإجابة عن السؤال الموجه إليك، اجلس فى مكان واضح وتواصل بعينيك؛ فإن فرصة دعوتك للتحدث لن تكون أكبر، وسوف تكتسب المزيد من الثقة عن طريق عدم تجنب الموقف.

الخرافة رقم ١٠: عليك أن تخفى توترك عن طريق البقاء خلف منضدة مرتفعة، أو وضع مساحيق التجميل، وما شابه...

هل صرت تدرك الآن حقيقة هذه السلوكيات؟

لقد أوضحنا هذه النقطة، وأنت تدرك جداً أن هذه السلوكيات تهدف إلى إخفاء قلقك لا أكثر. عليك الوثوق بأنك تعرف كيف تتحدث بشكل جيد بدون اللجوء إلى مثل هذه الأشياء.

كثيراً ما تكون هذه السلوكيات ملحوظة أكثر من علامات التوتر نفسها. إنك تعتقد أن الموقف مخيف للغاية، لذا فإنك تخفى وجهك بين يديك، تضع المزيد من مساحيق التجميل حتى لا يلاحظ الناس احمرار وجهك (ولقد قام بعض عملاء "لارينا" الذكور بعمل ذلك) أو تجنب النظر إلى الناس آملاً ألا ينظروا إليك. وهذه السلوكيات أسوأ بكثير من احمرار الوجه. فإذا بالغت فى وضع مساحيق التجميل سوف تبدو غير جذاب؛ مما سيجعلك لا تشعر بالثقة الكافية. وإذا حاولت إخفاء يديك حتى لا يرى الناس أنها ترتعش، فإنك سوف تبدو جامداً وغير طبيعي. أما إذا ارتديت صدرية من الصوف حتى تخفى ما يظهر من احمرار على رقبتك، فسوف يكون وجهك أكثر احمراراً. ***لا تعتمد على مثل هذه السلوكيات***، فهى حلول يكون فيها العلاج أسوأ من المشكلة نفسها.

هل تعرف أن احمرار الوجه قد يفسر على أنه أمر جيد؟ إن الباحثين يفضلون تسميته "توسع الأوعية الدموية للوجه" كما أن الأشخاص أصحاب البشرة السمراء يحمر وجههم أيضاً على الرغم من عدم ظهور ذلك. ولقد توصل الباحثون إلى أن هذا الاحمرار ظل موجوداً طوال تطور البشرية لسبب، وهو أن اتساع الأوعية الدموية للوجه قد يساعد على الحد من التوتر، وتحويل الانتباه غير المرغوب فيه، كما أنه بمثابة تقديم اعتذار غير منطوق عن أى تجاوز قد حدث. لذا، واجه مخاوفك دون الاعتماد على أى شيء وقم بعمل ما تحتاج إليه حتى تظهر فى أحسن صورة (وسوف نساعدك على ذلك) ولا تحاول إخفاء أى علامات على التوتر.

الخرافة رقم ١١ : قم بالتركيز على ما يريده الجمهور ،و سر أمامهم بكل خيلاء

إن مثل هذه الحيل تزيد من مستوى توترك السلبى وتضيع عليك اللحظة التى تعيشها.

فأهم شىء لنجاح الحديث هو التركيز على مهمتك الأولى: ألا وهى التواصل مع الجمهور، أما هذه الحيل السخيفة والتى يقصد بها الحد من التوتر، فإنها فى واقع الأمر تزيد من الإحباط؛ لأنها تمنعك من التواصل مع جمهورك.

كما أن مثل هذه الأساليب تجعلك أقل تركيزاً على موضوع الحديث ولا تجعلك تستطيع التعايش مع اللحظة. ومبدئياً، فإنها لا تؤدى إلى شىء سوى منحك شعوراً كاذباً بالسيطرة على شعورك بالقلق. *انس كل ذلك وتعلم كيف تسيطر على قلقك.*

الخرافة رقم ١٢ : تحليل ما فعلته بعد الحديث يعد أمراً مفيداً

قد يفيدك تحليل أدائك إذا قمت به بطريقة بناءة وغير نقدية، ولكن كن صريحاً: هل تستطيع تحليل الطريقة التى تحدثت بها بصورة محايدة؟ إذا كنت تستطيع؛ فإن ذلك يعد شيئاً رائعاً، ولكن عندما يشعر الناس بعدم الراحة بشأن التحدث أمام الجمهور، فإن محصلة عملية التحليل تكون بهذا الشكل:

- لا أصدق أننى قلت ذلك - إننى غبى!
- لقد ظن هؤلاء الناس بالتأكيد أننى غير كفء. إننى متأكد أنهم لاحظوا مدى توترى وتساءلوا كيف يمكن أن أكون فى منصب مدير.
- كان على أن أقول الكثير من الأشياء الهامة التى لم أذكرها. لقد كنت متوتراً؛ لذا لم أستطع التفكير بالشكل السليم.
- لقد كان ذلك محرجاً للغاية. كيف يمكننى أن أواجه أصدقائى وجيرانى بعد الآن؟ إنهم بالطبع يعتقدون أننى شخص غريب الأطوار.
- إننى متأكد أن الناس قد شعروا بالملل الشديد أثناء حديثي؛ فلقد جعلتهم يشعرون بالنعاس؛ ومما لا شك فيه أن صوتى هو أكثر الأصوات التى سمعوها مللاً.

- من المؤكد أنهم رأوا احمرار وجهى وارتعاش يدي، وبالطبع اعتقدوا أننى خجول وقلق. من المؤكد أنهم لن يرغبوا فى التحدث معى مرة أخرى.

هل مرت مثل هذه الأفكار بذهنك بعد أى حديث قمت بإلقائه؟ لقد انتهيت أخيراً من مرحلة التحدث، وعليك الآن المرور بالجزء الذى تقوم فيه بجلد نفسك. إننا نسميه "الفحص التالى للوفاة"، وكما ترى فإنه غير مفيد بالمرة.

وهذا الفحص يتم بعد التحدث عندما تسترجع ما حدث وتفكر فى مدى بشاعة التجربة التى مررت بها، وأثناء الفحص، فإننا نميل إلى العيش فى جميع المشاعر السلبية التى مررنا بها، ما كان يجب علينا قوله، وما قمنا بقوله بطرق غير مثالية، الهفوات التى حدثت، والعواقب الوخيمة التابعة لذلك. هل تعتقد أن مثل هذه الأفكار قد تجعلك راغباً فى الوقوف أمام الناس مرة أخرى؟ لا أعتقد. سوف نريك كيف يمكنك التخلص من هذه الأفكار فى الفصول التالية.

استخدم الحقائق

إنك الآن لا تعلم فقط إلى أى مدى تعد هذه الخرافات خاطئة، ولكنك أيضاً قد تعلمت بعض الحقائق الأساسية والتى سوف تساعدك فى السيطرة على القلق بشأن التحدث أمام الناس. إن إدراك كيفية إعادة توجيه أفكارك وسلوكياتك بعيداً عن هذه المفاهيم الخاطئة هى خطوة هامة فى طريق التغلب على الخوف من التحدث على الملأ؛ فبالنسبة للبعض، فإن مجرد تغيير المفاهيم والمعتقدات الخاطئة هو كل ما يحتاجون إليه للتغلب على هذه المخاوف، وبالنسبة لآخرين، فإن المزيد من المهارات والممارسة هو ما يحتاجون إليه، وسوف نقوم فى هذا الكتاب بمناقشة كيفية تغيير المفاهيم الخاطئة والسلوكيات التابعة لها، وكيف يمكن تغييرها بسلوكيات ومعتقدات تزيد من شعورك بالثقة.

وفى الفصل التالى سوف نقوم بتحديد أكثر عشرة مواقف شيوعاً، والتى يظهر فيها التوتر بشأن التحدث. وعليك فى كل موقف ينطبق عليك، أن تعرف أياً من هذه المفاهيم الخاطئة هو الذى سبب قلقك ومخاوفك.

٣

التوغل فى مخاوفك الشخصية

هل ينطبق هذا عليك؟

كما علمت من حديثنا السابق بشأن حدة الشعور بالتوتر؛ فإنه كلما زادت مخاوفك، زاد احتمال ظهورها فى مواقف متعددة. وهناك خطأ شائع بأن الناس يخافون التحدث أمام جمهور عريض فقط، ولكن الحقيقة هى أن هناك الكثير من الناس يخافون أيضاً المواقف الأخرى التى قد تدعوهم لأن يتحدثوا بشكل عام، وهناك من لا يعانون أى مشكلة فى التحدث أمام الكثير من الناس، إلا أنهم يخافون التجمعات الاجتماعية الصغيرة أو المحادثات الثنائية مع رؤسائهم.

هناك أوجه عديدة للخوف من التحدث أمام الناس، وسوف نشرح فى هذا الفصل أكثر عشرة مواقف شيوعاً والتى تتسبب فى شعور المتحدثين بالقلق. بالطبع فإن هناك إلى جانب هذه المواقف العشرة التى تعلن عن نفسها، مواقف أخرى عديدة قد تشعر خلالها أيضاً بعدم الراحة أثناء التحدث، ولكل منا تجربته المتفردة بهذا الشأن.

عليك أثناء قراءة المواقف العشرة أن تسأل نفسك، أى منها هو الذى تواجهه بالفعل والذى تود أن لو استطعت اكتساب المزيد من الثقة والراحة فيه. وكما

سترى فبعض السيناريوهات يحدث فى العمل، بينما يحدث البعض الآخر فى مواقف اجتماعية، ونحن نوصى بأن تقوم بقراءة جميع المواقف حتى إذا لم يكن العنوان يوحى بأنك قد تعرضت لمثله؛ لأنه قد يصف مشاعر ومواقف مررت بها أو ستمر بها وترغب فى تغييرها، وعليك أيضاً أن تدون الملاحظات بالنسبة للموقف الذى ترى أنك تواجهه فى حياتك فعلاً؛ لأننا سوف نصحبك خطوة بخطوة للتغلب على المخاوف المرتبطة بهذه المواقف.

الموقف الأول : التحدث فى اجتماع

كان "ياو" جالساً فى اجتماع مع مديرين آخرين فى شركته، وكان هناك بعض الموظفين الكبار أيضاً. وبدأ فى الشعور بالتوتر وكان يفكر قائلاً: "علىّ أن أقول بعض الأشياء الرائعة اليوم، ولكن ليس لدىّ ما أقوله، وجميع من هنا يتحدثون بلباقة هائلة، سوف أبدو كالأبله. كما سيتساءل زملائى كيف لى أن أصل إلى هذا المنصب". وبينما يمتد الاجتماع أصبح "ياو" أكثر قلقاً لأنه قد أدرك أنه لم يقل شيئاً حتى الآن وعليه أن يقول شيئاً قريباً، وإلا فسوف ينتهى الاجتماع. لقد كان يتعرق بشدة ويتمنى ألا يلاحظ أحدهم ذلك، ثم بدأ يركز فى التفكير على شيء يقوله مما جعله لا ينصت إلى الحوار الدائر ولا يعرف ما كان الآخرون يقولونه.

هل مررت بأى تجربة شبيهة بتجربة "ياو"؟ قد يكون التحدث فى الاجتماع من الأمور الصعبة لبعض من الأسباب. أولاً، لأنه من المحتمل أن يكون هناك بين الحضور أشخاص ذوو سلطة، وهذا هو أحد الأشكال التى تسبب القلق من التحدث والتى سوف نتناولها فى الموقف الرابع.

ثانياً، كثيراً ما يكون ترتيب الحديث غير محدد، وهكذا يكون من الصعب على هؤلاء الذين يعانون من بعض التوتر أن يقحموا أنفسهم فى المحادثات أو الاجتماعات. هل مررت بهذا الشعور عندما ترغب فى قول شيء فى اجتماع ولا تقوله إما بسبب توترك أو بسبب أن هناك شخصاً آخر قد بدأ الحديث بالفعل؟ إلى أى مدى يكون ذلك محبطاً؟ لقد واتتك الشجاعة للتحدث، إلا أنك فقدت الفرصة لأن شخصاً ما قد هزمك لأنه كان أكثر حسماً منك أو سبقك بثانية واحدة.

ومما يؤدى أيضاً إلى الشعور بالإحباط هو ألا تستطيع الإقدام على عمل ملاحظة متميزة، ثم يقوم بذلك شخص آخر ويقابل باستحسان الآخرين عليها. إذا كنت قد مررت بمثل هذه التجربة، فإنك تعرف بالطبع الشعور الذى ينتابك فى هذه اللحظة، ولكن الخبر الجيد هنا هو أن مثل هذا الشعور يحفزك على التغلب على شعورك بالقلق والقيام بعمل هذه الملاحظات الهامة.

أما الصعوبة الثالثة التى قد تقابلك فى التحدث فى الاجتماعات فهى أن عليك قول شىء تلقائياً دون وجود الوقت الكافى للإعداد. وما قد يجعل ذلك صعباً هو أفكار وأعراض التوتر التى تظهر عليك؛ فالقلق يتدخل مع عملية التفكير المنطقى مما يؤدى إلى ظهور مشاكل فى الانتباه والذاكرة مما ينتج عنه التشتت وعدم التركيز. فمن الصعب التفكير فى الموضوع الذى ترغب فى التحدث فيه بينما ينهمر العرق فوق حاجبيك ويداك ترتعشان، أليس كذلك؟

ومن المشاكل الأخرى الشائعة للتحدث هو أنه قد يكون لديك زملاء فى العمل ممن يحبون سماع أنفسهم يتحدثون ويسيطرون على الاجتماع. وهؤلاء الناس غيرك تماماً؛ فهم يستطيعون الاستمرار فى الحديث بسهولة، بل والتدخل فى الحوار فى أى لحظة. إننا لا نحاول أن نجعلك مثلهم، على الرغم من أنه من الجيد أن تتحدث بشكل تلقائى. إلا أنه من الصعب أن تتحدث بينما هناك آخرون يواصلون الحديث بلا انقطاع. قد يظهر البعض سيطرة وتحكماً فى مجريات الحديث فى مثل هذا الموقف، وهذا ما يجعل تدخلك بالحديث أكثر صعوبة، خاصة إذا كنت متوتراً. سوف نمنحك حلولاً للتعامل مع مثل هذه المواقف خلال قراءتك للكتاب.

الموقف الثانى : مقابلة شخص جديد والذهاب إلى الحفلات

كانت "ماريا" ذاهبة إلى حفلة فى الجوار بعد ظهر يوم السبت. لقد انتقلت إلى هذه المنطقة مؤخراً ولا تعرف الكثير من جيرانها، كما أن زوجها كان خارج المدينة، لذا فكان عليها الذهاب بمفردها إلى منزل الجيران. وفى صباح يوم السبت شعرت "ماريا" أنها ليست على طبيعتها وكان لديها ألم بمعدتها. وبدأت فى الشعور بالقلق بشأن من ستتحدث معهم عند وصولها للحفل. وبينما كانت فى طريقها إلى هناك بدأت تشعر بالغثيان.

"كيف يمكننى أنا أتناول الطعام مع هذا الألم الشديد فى معدتى؟" هكذا كانت تتساءل ، "سوف يظن الناس أننى غريبة الأطوار حيث أقبل دعوة على الطعام ولا أتناول شيئاً. ماذا لو اعتقدوا أن ذلك يعد وقاحة وأن طعامهم لم يعجبنى أو لأن النقانق واللحم لا تناسبنى. إننى لا أرغب فى أن يتم أخذ انطباع سيئ عنى". وعندما دخلت "ماريا" من الباب، أخذت تفكر، "من الذى يجب أن أتحدث إليه، ماذا يجب أن أفعل؟ إن الجميع يتحدثون بالفعل مع بعضهم البعض، هل يجب أن أقاطع أحدهم؟" ثم جاء المضيف وقام بتقديم "ماريا" إلى أحد الجيران. فحيته "ماريا" ولكنها لم تستطع قول أى شىء آخر. وكانت تحدث نفسها قائلة "سوف يعتقد الناس أنه قد أصبح لديهم جيران غريبو الأطوار، وسوف يكون ذلك محرجاً بالنسبة لزوجى أيضاً".

حتى الأشخاص الذين يتميزون بمهارات جيدة فى الحديث أو الاجتماعات لا يشعرون بالراحة فى المواقف الاجتماعية غير المرتبة مثل الحفلات. فعادة ما يجتمع الناس فى جماعات، ويكون من الصعب على الشخص الذهاب وتقديم نفسه لأشخاص جدد؛ فالعديد يشعرون بالقلق من أن ينظر إليهم على أنهم أقحموا أنفسهم على المجموعة أو أنهم لن يكون لديهم شىء ممتع يشاركون به فى المحادثة.

هذا بالإضافة إلى أنهم يشعرون بشأن مظهرهم، طعامهم وشرابهم. وكيف يبدون أمام الآخرين. فإذا كنت لا تشعر بالراحة بشأن مظهرك، فإن الحفلات تصبح شيئاً مخيفاً بالنسبة لك. إن إحدى عميلات "لارينا" كانت تخاف من شعورها بالإحراج بسبب "بشرتها السيئة" التى تظهر بشدة فى "ضوء النهار" عندما يكون هناك حفل فى مكان مفتوح. وقبل التدريب كانت تضع المزيد من مساحيق التجميل، وترتدى نظارات شمس ضخمة، وتتجنب التواصل بالعين مع الناس حتى تخفى بشرتها.

وهناك من يقلق من أن يكون مملاً، غير جذاب أو غير مسلّ. إن شعورك بالتوتر يقلل من جاذبيتك لأن تركيزك يكون منصباً على قلقك. وسوف نساعدك فى هذا الكتاب على أن تحد من تركيزك على نفسك حتى تظهر شخصيتك الطبيعية، كما يمكنك إيجاد بعض المصادر المجانية لتنمية جاذبيتك الشخصية، بما فى ذلك التقييم الذاتى "ما هى معادلة جاذبيتك؟" والتقرير المميز

"الأسرار العشرة للثقة الهائلة - اشعر بالتميز واجذب الآخرين فى كل مرة تتحدث" على موقع www.TheConfidentSpeaker.com.

أما الطعام فهو يقدم العديد من التحديات؛ فالكثير من الناس يشعرون بالقلق من أن يسكبوا الطعام على أنفسهم أو على الآخرين، كما يقلقون من أن يعلق الطعام بين أسنانهم، وهناك البعض ممن يقلقون من أن يظهر عليهم الارتعاش أثناء تناولهم للطعام. أما أصحاب الوزن الزائد فينشغلون بما قد يحدث نتيجة مظهر أجسامهم الممتلئة، أما من يتبعون حمية فإنهم يواجهون نوعاً آخر من الضغوط عندما يتعلق الأمر بالتجمعات الاجتماعية؛ حيث إن مثل هذه المواقف عادة ما تتركز على تناول الطعام، فيما يلى بعض الاهتمامات التى تقلق الناس عندما يكون هناك دعوة للطعام:

- إذا تناولت طعاماً دسماً، فسوف يقول الناس، لا عجب أن وزنها زائد - انظر إلى ما تتناوله من أطعمة.
- إذا لم أتناول الطعام المعد، قد يظن الناس أن ذلك من سوء السلوك، ولكننى إذا تناولته، فقد أفرط فى ذلك وينتج عن ذلك مرضى.
- كيف يمكننى أن أتناول الطعام وأتحدث إلى شخص آخر فى نفس الوقت؟
- ماذا يجب علىّ فعله إذا تحدث إلىّ شخص ما والطعام فى فمى؟
- ماذا لو حاولت قص مزحة أو الابتسام أو الضحك وهناك طعام عالق بأسنانى؟
- إننى لا أرغب فى الحديث حتى لا أزيد من الانتباه إلى بطنى المترهلة والتى لا يمكن إخفاؤها - إننى أفضل أن أختفى بين الزحام.

هل عانيت من هذه التجارب من قبل؟

إننا نشعر بالمزيد من الضغوط لقول الشيء المناسب عندما نقابل شخصًا للمرة الأولى؛ فنحن نعلم جيداً أن الانطباع الأول يعد ضرورياً فى العلاقات الشخصية والعملية، والكثير من الناس يخافون من قول الشيء المناسب عندما يقابلون شخصًا للمرة الأولى، كما أن التوتر يزداد عندما تعلم أن هذا الشخص قد يكون مؤثراً للغاية فى حياتك. قد تلاحظ أنه من غير المريح أن تتحدث عن نفسك مع شخص غريب بالنسبة لك، على سبيل المثال عندما يسألك شخص ما عن

عملك. إن الحفلات تعطى فرصة لتكوين الكثير من الانطباعات الأولى؛ لذا فإنها تكون مخيفة بالنسبة للكثير منا.

الموقف الثالث : التحدث مع شخص مسئول

شعرت "بيترا" برعشة فى ساقيها بينما كانت ذاهبة إلى اجتماع مع رئيستها فى العمل فلقد كانت تشعر أنها ستواجه معركة أو شيئاً مرعباً؛ فهى تكره الاجتماع مع هذه المشرفة. إن "بيترا" لا تدرك حقيقة أنها تشعر بالقلق، وكل ما تفكر فيه هو أن رئيستها ليست الإنسانة اللطيفة التى يمكن التعامل معها، لذا فإنها لم ترغب فى مقابلتها، ولكن الأمر اليوم مختلف؛ فبعد الاجتماع أدركت "بيترا" أنها تشعر بالقلق بشأن الاجتماع مع أى شخص مسئول، خاصة وأنها أثناء الاجتماع شعرت بالاختناق ولم تستطع الإجابة عن أى من أسئلة رئيستها. ولقد ارتعشت وشعرت بالإحراج لأن رئيستها قد رأت توترها. وأصبحت مشتتة لأنها تحاول إخفاء هذه الرعشة ولم تستطع التفكير فى أى شىء لتقوله.

ولقد أدركت "بيترا" أنها تصبح متوترة عندما تكون مع أشخاص مسئولين أو فى مواضع السلطة؛ لأنها تعرف أنها لا تشعر بالتوتر فقط مع رئيستها، ولكن مع أساتذتها بالجامعة أيضاً. هل تشعر بعدم الراحة عند لقاء أشخاص مسئولين مثل "بيترا"؟

إذا فكرنا فى القلق من التحدث أمام الناس على أنه نتيجة من الخوف من التقييم السلبى، فإنه لمن المنطقى أن يكون هناك خوف من التحدث أمام الشخصيات المسئولة؛ فهم على أى حال الأشخاص الذين يقومون بتقييمنا، ويقررون ما إذا كنا الشخص المناسب لابنهم أو ابنتهم، يحددون لياقتنا للانضمام إلى نادٍ أو فريق، يقررون منحنا ترقية، أى إن هؤلاء الناس لديهم سلطة علينا، وهم أصحاب القرار؛ لذا فإننا بحاجة لمساعدتهم لاتخاذ القرار الأفضل بالنسبة لنا وذلك عن طريق قول الشىء المناسب. وهكذا نشعر أن علينا أن نكون حريصين للغاية بشأن ما نقوله أمامهم حتى نترك أفضل انطباع ممكن عنا، وهذا ما يؤدى إلى المزيد من الضغوط علينا.

ولحسن الحظ، فإن معظم الرؤساء لا يقيمون موظفيهم بشكل سلبى. وإذا كان رئيسك شديد الانتقاد، فقد لا يكون ذلك بسبب أداءك السيئ ـ فهناك أشخاص

يركزون على الأخطاء أكثر من الآخرين، فإذا كنت مثل "بيترا" تقلق بشأن التحدث مع الشخصيات المسئولة، فإن لدينا الكثير من النصائح لمساعدتك.

الموقف الرابع : عمل عرض أو قيادة ورشة عمل

إن "جورج" رجل مبيعات ويرغب فى التفوق فى عمله، والمشكلة الرئيسية هى أن وظيفته تتطلب عمل العديد من العروض لمنتجات شركته للعملاء المحتملين. وكان "جورج" يخاف كثيراً من هذا الجانب لوظيفته ويخشى من عدم الوفاء بالرقم المطلوب منه تحقيقه وأن يتم فصله لأنه ضعيف فى تقديم العروض، وفى عرضه الأخير كان هدفه بسيطاً : مجرد إتمام العرض؛ فكان يرغب فقط فى الخلاص من تقديمه بأسرع صورة. فكان يقول لنفسه: "عليك أن تركز فقط فى أن تريهم المنتج، قم بذلك بسرعة واخرج من هناك". لذا فلقد أسرع "جورج" فى تقديم عرضه وخلع سترته لأنه كان يشعر بسخونة شديدة، وظل محدقاً فى المنتج أو المنضدة طوال الوقت، وكان ينظر سريعاً لأعلى ليرى الناس إما ينظرون إلى أسفل أو بعيداً ويبدو عليهم الشعور بالملل، ولم ينته العرض بشكل جيد.

إن تقديم العروض، والدعاية، وورش العمل تتطلب قدراً كبيراً من التواصل مع الجمهور. وعندما يشعر الأشخاص أمثال "جورج" بالقلق من موازنة محتوى العرض مع المناقشة مع الجمهور، فإنهم كثيراً ما يهملون عوامل هامة. وفى حالة "جورج" قد أدى ذلك إلى نتيجة سيئة وذلك بسبب دخولك فى مثل تلك الحلقة المفرغة؛ فعندما يزداد شعورك بالقلق، تقوم بعمل أشياء مثلما فعل "جورج" (التسرع، النظر لأسفل، وغير ذلك) وهنا يكون رد فعل الجمهور سلبياً، لذا تصبح أنت أكثر قلقاً، وهكذا.

يخطئ العديد من الناس فى الطريقة التى يعدون بها عروضهم؛ فهم لا يرغبون أن يفكروا فى الإعداد (لأن تفكيرهم فيه يشعرهم بعدم الراحة؛ حيث إنه يذكرهم بحتمية القيام به) لذا فإنهم يتجنبونه، وهكذا يكون العرض سيئاً. وعلى الجانب الآخر فإنه فى محاولة للتأكيد على عمل عرض جيد، فهناك آخرون يغالون فى إعدادهم له. وهذا هو ما يؤدى إلى ظهور العرض على أنه غير تلقائى ومصطنع، وهناك رد فعل آخر للقلق وهو أن يقوم الشخص بالإعداد ولكن بشكل غير فعال؛ وذلك بالتركيز على عوامل غير منطقية للأداء أو بتجنب الأجزاء التى تزيد الشعور بالتوتر.

وهناك احتمال لظهور مشكلة أخرى، وهى أن تقيم أداءك فى العرض بصورة أكثر سلبية مما ينظر إليه الآخرون؛ حيث تعتقد أنك تقوم بعمل سيئ؛ ولكن ذلك ليس صحيحاً؛ فكثيراً ما يكون العرض الذى تقدمه أو ورشة العمل التى تقودها أفضل كثيراً مما تعتقد. سوف نخبرك فيما بعد فى هذا الكتاب عن سبب حدوث ذلك، كما سوف نقدم لك حلولاً رائعة؛ لذا استمر فى القراءة.

الموقف الخامس : أن يتم عمل مقابلة عمل لك

تم تحديد موعد لعمل مقابلة لـ "جينيفر" بخصوص الوظيفة التى تحلم بها. وكلما اقترب موعد المقابلة، أصبحت هى أكثر توتراً؛ فهى تكره المقابلات لأنها لا تحب التحدث عن نفسها. إنها تشعر وكأنها تتباهى إذا تحدثت بصوت مرتفع عن إنجازاتها، وفى نفس الوقت فإنها لن تقوم بالدعاية الكافية عن نفسها إذا لم تفعل ذلك. وبينما كانت تجلس فى المقابلة، كانت تشعر بالقلق الشديد بشأن الإجابة عن هذا السؤال: هل أقول ما ترغب فى سماعه؟ ولم تكن القائمة على المقابلة تبتسم، لذا فقد كان من الواضح أنها ليست راضية بإجاباتها، وكانت "جينيفر" تحدث نفسها قائلة: "من الواضح أنى لا أقول الأشياء المناسبة، كما أننى لا أتحدث بطلاقة"، وكلما زاد شعور "جينيفر" بالقلق، شعرت بالدم يتدفق إلى وجهها، فكانت تقول لنفسها: "إن وجهى أحمر مثل الطماطم. من الذى قد يرغب فى توظيف شخص يشعر بالإحراج مثلى؟"

إنك تعانى من الكثير من الضغوط عندما يكون عليك عمل مقابلة للالتحاق بوظيفة جديدة؛ فإنك لا تشعر بالقلق فقط بشأن ما تقوله، ولكن أيضاً بشأن الطريقة التى تقوله بها، والطريقة التى سوف يستجيب بها من يقوم بسؤالك، وكيف سوف يؤثر ذلك كله على توظيفك. هناك كثير من الناس ممن يشعرون بمزيد من الضغوط على أنفسهم لأنهم يعتقدون أنهم قد عملوا بشكل جاد ليصلوا إلى هذه المكانة؛ لذا فهم بحاجة لأن ينهوا الصفقة فى المقابلة؛ فيقولون لأنفسهم "لا تفسد الأمر!"

كما أن هناك أنواعًا أخرى من المقابلات والتى تزيد الشعور بالقلق؛ فقد تتم مقابلتك لعمل مقال أو أى نوع آخر لوسائل الإعلام؛ وذلك للتحدث عن خبراتك وهذا ما قد يؤدى إلى زيادة التوتر، فتكون بحاجة إلى التفكير بشأن كيفية ظهورك بشكل متميز، ممتع، وما إلى ذلك. وقد تكون الفكرة الطارئة على ذهنك

هى أنك قد قمت بعمل الكثير للوصول إلى هذا المكان؛ لذا فإنك لا ترغب بإفساد كل ذلك بما قد تقوله.

إن عمل مقابلة للآخرين قد يؤدى أيضاً لظهور القلق؛ فقد تشعر أنه يجب عليك الحفاظ على صورتك حتى يتأكد احترام الآخرين لك. وهذا ما يؤدى إلى أنه يجب عليك أن تسأل جميع الأسئلة المناسبة وبالطريقة الصحيحة، وقد تشعر أنه إذا ظهر عليك القلق فلن يعتبرك الناس جاداً. عليك أن تعرف أن مثل هذه المقابلات تجعل معظم الناس يشعرون بالتوتر - أى إنك لست وحدك، وهناك طرق خاصة لقهر هذا الشعور أثناء تلك المقابلات.

الموقف السادس : أن يتم استدعاؤك للحديث

كانت "دانيلا" تجلس فى مؤخرة الفصل الدراسى الكبير، وكانت تحدث نفسها قائلة : "أرجو ألا يتم استدعائى. أرجو ألا يتم النداء علىّ" ولقد كان ذهنها مشتتاً بسبب شعورها بالتوتر ومحاولتها الاختفاء بين الزحام وعدم الظهور مما جعلها لا تستمع إلى ما يقوله الأستاذ فى هذه اللحظة، فقالت: "إننى الآن لا أعلم ما يحدث وسوف يكون الأمر محرجاً إذا قام بالنداء علىّ فأقول " آه، إننى لا أعرف. إننى أعرف بعض الأشخاص هنا، كيف يمكننى أن أواجههم الآن؟" وبدأت عضلات "دانيلا" فى التوتر مما جعلها تجلس متيبسة فى مقعدها.

إن الاستدعاء للحديث يؤدى إلى القلق؛ وذلك لأنه يجلب شعوراً بعدم القدرة على السيطرة، وسوف نريك خلال هذا الكتاب كيف تسيطر على القلق بدلاً من أن تتركه يسيطر عليك.

يشعر العديد من الناس الذين يقلقون من التحدث أمام الآخرين أنهم بحاجة للاستعداد للتحدث، وعندما يتم استدعاؤهم فجأة فإن القلق يسيطر عليهم. إن قلق التحدث الناتج عن الاستدعاء يعد شائعاً فى الفصول الدراسية، والاجتماعات، والمناسبات الاجتماعية.

قامت "سوزان" وهى من عملائنا بقص موقف حدث لها فى إحدى الحفلات والتى أدركت فيها أنها لا تشارك فى الحوار؛ مما جعلها تشعر بالتوتر وحاولت أن تفكر فى شىء لتقوله فاستغرقت فى تفكيرها. وفى هذه اللحظة قالت إحدى صديقاتها: "آه، لقد حدث ذلك لـ "سوزان"! سوزان، أخبرينا القصة؛ فهى

مسلية للغاية" وشعرت "سوزان" عندها أنها أصبحت محط الأنظار. بل إنها حتى لم تكن تعرف ما كانت تتحدث عنه صديقتها، وهى لا ترغب فى حكى القصة أو قول أى شىء. كل ما كانت تريده هو الهروب والاختباء.

وهناك موقف آخر يمكن أن يتم استدعاؤك فيه وهو فى الاجتماعات؛ فقد تسمع صوت رئيسك وهو ينادى اسمك ويطلب رأيك فى الموضوع المطروح. سوف تشعر بالتوتر على الفور إذا لم يكن لديك ما تشارك به أو إذا كنت لا تستمع إلى ما يدور بالاجتماع؛ وذلك لتفكيرك بما سوف تتناوله على العشاء فى المساء، أو قد تكون غير متفق مع رأى رئيسك ولا ترغب فى معارضته أمام الجميع.

الموقف السابع : إجابة الأسئلة بعد إلقاء الكلمة

تنفس "مارتن" الصعداء وهو يقول محدثاً نفسه : "أخيراً أنهيت الحديث دون أية مشاكل" وبينما كان يشكر حظه السعيد قام أحد الحاضرين برفع يده ثم قال: "لدىّ سؤال. فشعر "مارتن" برجفة؛ فهو ليس لديه فكرة عما سيسأله عنه الرجل، فأخذ يفكر، "ماذا لو لم يكن لدىّ شىء أقوله؟" وأجاب متردداً على الرجل "تفضل" ، وبدأ الرجل وسأله سؤال ليس صعباً. ولكن "مارتن" المشتت الذهن بسبب قلقه لم ينتبه إلى السؤال. وكل ما كان يلاحظه هو العرق المتصبب على وجهه وذهنه المتسارع بالأفكار؛ فتردد وهو يجيب عن السؤال وأخذ يتمنى ألا يكون هناك المزيد من الأسئلة حتى يستطيع الخروج من المكان بأقصى سرعة ممكنة ويحفظ ماء وجهه.

إنك تشعر أنك محط الانتباه عندما يتم توجيه سؤال لك؛ فأنت لا ترغب فى أن تظهر بمظهر الجاهل وتقول: "ليست لدىّ أى فكرة" كما أنك لا تريد أن تؤلف أى إجابة، وهو ما يصعب من موقفك. هناك الكثير من الناس من أمثال "مارتن" والذين يخوضون الجزء الخاص بإلقاء الكلمة بسهولة وذلك لمعرفتهم ما سيقولونه، أما بالنسبة للجزء الخاص بتوجيه الأسئلة والإجابة عنها فهو ما يعد أمراً مخيفاً؛ لأن الجمهور قد يسأل فى أى شىء يرغب فى معرفته، وأحياناً ما تكون هذه الأسئلة ليست على علاقة وثيقة بموضوع الحديث، لذا فقد لا يكون المتحدث على دراية كافية بها.

ومن المشاكل الشائعة أيضاً أن يتم سؤالك دون أن تنتبه لذلك؛ فتسأل نفسك إذا ما كان الأفضل أن تطلب إعادة السؤال أو أن تحاول الإجابة مباشرة.

وأحياناً ما يقوم الضيوف بتحفيز بعضهم البعض. فإذا ما سأل أحدهم سؤالاً صعباً، يؤدى ذلك إلى أن يقوم الآخر بتوجيه سؤال مماثل؛ وبذلك يتحول الحديث إلى مجال بعيد عما تعرفه؛ وهذا يجعلك تشعر أن الضيوف يتآمرون عليك ويعاملونك بعدوانية، سوف نساعدك فى هذا الكتاب على إجابة الأسئلة ـ حتى إذا لم يكن لديك أى فكرة مسبقة عما ستقوله ـ بحكمة ولباقة.

الموقف الثامن : تقديم نفسك لمجموعة من الناس

لقد كان اليوم الأول الذى تذهب فيه "لاتويا" للالتحاق بإحدى الجامعات النسائية، ولقد طلبت قائدة المجموعة منهن أن يقدمن أنفسهن، فطلبت من كل واحدة أن تقول من هى ومن أى الولايات أتت وأن تقول شيئاً خاصاً بها وعن هواياتها. "شيئاً خاصاً؟" بدأت "لاتويا" فى التساؤل، "ماذا يمكننى أن أقول؟" وبدأت فى مشاهدة الجميع وهن يتحدثن باستمتاع حتى لم يبق فى الغرفة سوى اثنين من السيدات. وسريعاً سيكون دورها فى الحديث؛ وذلك ما جعلها تشعر بسخونة شديدة تسرى فى جسدها بالكامل، وعندما كان دورها فى الحديث قالت: "آه، اسمى "لاتويا"، وأنا من بروكلين. و، آه، أعتقد الشىء الخاص بالنسبة لى هو، آه، لا أعرف، إننى أحب الطهى". شعرت بعد ذلك بالإحراج لأنها قد أفسدت صورتها أمامهن وقضت بقية الوقت تفكر فيما قالته وما كان يجب أن تقوله.

هل تشعر أنك قد تعرضت لتجربة مشابهة لتجربة "لاتويا"؟ إن تقديم نفسك لمجموعة يعد صعباً لأنك تعلم جيداً أن ما تقوله سوف يعطى انطباعاً أولياً للجميع. كما أن أحد أصعب الأشياء هو قص شىء خاص بك، والكثير من الناس يشعرون بالقلق من الظهور على أنهم يتفاخرون أو مخادعين. وفى نفس الوقت فهم لا يرغبون فى قول شىء ممل أو غير ممتع.

أحياناً ما يشعر الناس بالقلق والتوتر من تقديم أنفسهم فيصبح ذهنهم فارغاً ولا يستطيعون قول شىء. "ماذا؟ اسمى، آه..."؛ فهم يشعرون أن قلبهم سيخرج من بين صدورهم.

كما أن الجزء الصعب فى تقديم نفسك هو ترتيب هذا التقديم، فإذا كنت أنت البادئ فليس لديك مثال لما يقوله الآخرون فى تقديم أنفسهم، وإذا كان

دورك متأخراً أو كنت الأخير، فإنك بذلك تسمح لقلقك أن يزداد بينما تستعد للحديث، ومع الوقت تبدأ فى مقارنة نفسك بالآخرين.

الموقف التاسع : المشاركة فى الحوار مع مجموعة

إن "فيليب" لا يحب المشروعات القائمة على عمل الفريق فى وظيفته، وكان يتساءل دائماً: "لماذا لا أحصل على المشروعات وأقوم بها وحدى؟" لقد كانت مشكلته هى التحدث مع مجموعة. فكانت كثرة حديث الآخرين تشعره بالضيق وتجعل من الصعب عليه المشاركة فيه. وأسوأ ما فى الموقف هو أنه دائماً ما يكون لديه العديد من الأفكار للتعبير عنها؛ فلقد كان شخصاً ذكياً، مبتكراً، ومفكراً ويمكنه المشاركة بإيجابية، إلا أن مخاوفه هى ما تجعله يصمت.

ويعانى "فيليب" من نفس المشكلة فى المواقف الاجتماعية؛ حيث يشعر بالراحة فى الحوار الثنائى ولكنه يخاف المشاركة الاجتماعية التى تتطلب الحوار فى مجموعة. لقد كانت خطيبته شخصية اجتماعية محبة للانطلاق ومتحدثة جيدة، تحب عمل حفلات للعشاء والدعوة لها. أما "فيليب" فكان يشعر بالغثيان فى معظم هذه الحفلات بسبب انشغاله بالتفكير فيما قد يقوله حتى إنه يظل صامتاً معظم الوقت؛ فكان يقول محدثاً نفسه، سوف يعتقد الناس أن هناك شيئاً خطأ بى لأننى لا أشارك فى الحديث، فأحياناً ما لا يستطيع التفكير فى أى شىء ليقوله وأحياناً أخرى يكون لديه ما يقوله إلا أنه لا يعرف متى يتدخل فى الحديث، ويقوم بالتفكير كثيراً فيما سيقوله ويشعر بالخوف من أن يتم اعتبار حديثه سخيفاً أو غير مسلّ، ولم تستطع خطيبته إدراك سبب ذلك لأنه كان يشعر بالراحة فى الحديث معها.

هناك الكثير ممن يعانون من نفس مشكلة "فيليب" فى التحدث أمام الناس. والخوف من المشاركة فى مناقشات جماعية مثل فرق العمل، والمجموعات الدراسية، والمشاريع فى الكلية، والمواقف الاجتماعية مثل الحفلات، والنوادى، أو المطاعم. هل يعد ذلك مألوفاً بالنسبة لك؟

من المواقف الشائعة لـ"فيليب" هى الجلوس بين المجموعة والتفكير فيما يمكنه إضافته وقوله بطريقة لا تظهر توتره بشأن التحدث فى الأماكن العامة. وكثيراً ما يشعر بالإحباط وهو يشاهد شخصًا آخر يقول ما كان يرغب هو فى قوله ويرى الناس وهى تستقبله باستحسان ومدح كثير، كما أنه أحياناً ما يتلقى

الناس المدح على عملك أنت. ففى الواقع، إذا لم تتحدث وكان الناس يعرفون ذلك عنك، فقد ينتهزون الفرصة ويطرحون أفكارك نيابة عنك. وهذا هو السبب فى أن مخاوفك قد يكون لها تأثير سلبى على عملك.

أحياناً ما يخاف الناس ألا يجدوا شيئاً قيماً للمشاركة به مع المجموعة. وأحياناً أخرى ما يدركون أن لديهم شيئاً جيداً ليقولوه؛ إلا أن شعورهم بالقلق يتدخل ويمنعهم من المشاركة؛ وذلك إما لأنهم لا يستطيعون التفكير بوضوح عند شعورهم بالقلق، أو أنهم يتجنبون الحديث بسبب توترهم.

الموقف العاشر : إلقاء كلمة على عدد كبير من الحضور

لم تصدق "سارة" أنها وافقت على إلقاء تلك الكلمة؛ فأمامها الآن عشر دقائق ثم تقوم لمواجهة كل هؤلاء الضيوف. نظرت "سارة" إلى ساعتها وأخذت تفكر، أنا لا أعرف إذا ما كان بإمكانى عمل ذلك، قد يكون من الأفضل أن أغادر المكان وأقول إننى أشعر بالتعب أو أى شىء آخر". وسرعان ما صارت العشر دقائق خمساً ثم دقيقة واحدة، وبدأت فى السير بتردد تجاه المنصة. "يا إلهى، يوجد على الأقل مائة شخص بالقاعة يحدقون بىّ"، وشعرت بالقلق بينما تنظر إلى الضيوف، وعندما أمسكت بأوراقها بدأت يداها فى الارتعاش. لقد شعرت بالتوتر الشديد وفكرت فى أن ذلك سيكون نهاية مجالها العملى.

إن إلقاء كلمة أمام جمهور كبير هو من أكثر مواقف التحدث إثارة للرهبة؛ فجميع الأنظار موجهة إليك وهذا هو ما يخيف؛ فلقد اقتطع الناس الوقت من جداول أعمالهم المزدحمة ليستمعوا إليك وأنت لا ترغب فى أن تجعلهم يشعرون بخيبة الأمل لعمل ذلك؛ فتشعر بالضغط عليك وتحرص على أن يسير كل شىء على ما يرام، وهناك الكثير من الأشياء التى يجب أن تأخذها فى الاعتبار، من المواد المرئية والمسموعة إلى ملاحظاتك، إلى عمل تواصل بالعين مع الحضور.

وأحياناً ما يكون هذا النوع من العروض طويلاً، ومن الطبيعى أن تتساءل كيف لك أن تتحدث طوال هذا الوقت دون أن تتفوه بشىء غبى، أو كيف لك أن تقوم بالتحدث وحدك لهذه الفترة من الوقت. هناك الكثير من الناس يقولون إنهم يفكرون فى أول دقيقة أو دقيقتين فى كم الوقت المتبقى أو فى أنهم لن يستطيعوا الاستمرار حتى نهاية الحديث، أو أنهم سوف يشعرون بأنهم أفسدوا

الأمر في النهاية؛ ولأن التحدث أمام مجموعة كبيرة من الناس يسبب خوفاً شديداً، فسوف نخصص له فصلاً كاملاً؛ فقد تقرر أن تواجه مخاوفك من العروض الطويلة حتى إذا لم تكن بحاجة للتحدث أمام مجموعة كبيرة من الحضور، فإذا ما واجهت هذا الخوف سوف يسير كل شيء آخر بسهولة.

وهناك بعض الناس ممن يشعرون بالراحة التامة بالعروض الرسمية وذلك لاستطاعتهم الإعداد لها، ولكنهم يشعرون بالقلق بشأن التحدث عفوياً أو تلقائياً في الاجتماعات أو عند المشاركة في الحديث مع أشخاص جدد، أو عند المشاركة في الحوار مع مجموعة من الناس.

وأياً كان نوع الموقف الذى يسبب عدم شعورك بالراحة؛ فسوف نمنحك الكثير من الأدوات للتغلب عليه، وسوف ترغب في أن تضع نفسك في هذه المواقف حتى تتمرن عليها ـ تخيل ذلك!

وفي الجزء التالى من هذا الكتاب سوف نساعدك على الاستعداد لمواقف التحدث المختلفة؛ وذلك حتى تحد من شعورك بالقلق وتكتسب الثقة. سوف تتعلم كيف تنظم كلمتك، وتقلل شعورك بالقلق، وكيف تسترخى قبل الحديث، كما ستعرف ما عليك أن تقوم به وما عليك عدم القيام به قبل التحدث أمام الجمهور.

الجزء الثانى

الاستعداد للتغلب على شعورك بالقلق

٤

الهدف والتنظيم

الخطوة الأولى : الهدف

إن أحد أقوى وسائل المساعدة للمتحدث المتردد هو أيضاً أكثرها تعرضاً لسوء الفهم، وهى ليست عبارة عن تناول عقاقير مضادة للقلق، إنه شىء بسيط وواضح للغاية ويمكن لأى شخص استخدامه على الفور، وكثيراً ما يشعر عملاؤنا بالصدمة لمدى قوة هذه "الأداة" وقدرتها على مساعدتهم على الحد من شعورهم بالقلق. هذه الوسيلة هى "الهدف"

على الرغم من تناولنا لكلمة الهدف فى الكثير من حواراتنا اليومية، إلا أن القليل منا هم من يعرفون كيف يقومون بتحديد هدفهم بشكل فعال. فعندما نسأل الناس عن هدفهم قبل إلقاء كلمة أو خطاب أمام الجمهور، فإنهم كثيراً ما يصفون "عملية الخطاب" بدلاً من "النتيجة" التى يرغبون فى تحقيقها. فيما يلى مثال على الهدف "المزيف":

وضعت "ليزا" شرائح العرض لعميلها المحتمل، مع الملاحظات والمواد الأخرى المعروضة من شركتها. وعندما سئلت عن هدفها من هذا الاجتماع، أجابت:

"إننى أريد أن أوضح أننا نقدم خدمة أفضل مما يقدمه منافسونا، بالإضافة إلى توفير نقودهم".

إن ما تصفه "ليزا" هنا هو ما ستقوم بعمله في أثناء الاجتماع، ولكن ليس ما تريد الوصول إليه فى النهاية. وهذا هو المفتاح الأساسى لتكوين الهدف ـ التحديد الواضح لوجهة الشخص. بمعنى آخر، إنه حيث تريد أن تصل وما ترغب فى حدوثه.

ما الذى يجعل الهدف جيداً؟

قبل أن نجيب عن هذا السؤال يجب أن تفهم جيداً أنه أينما حدث تواصل بيننا وبين الآخرين، فإننا بالطبع نريد شيئاً منهم، خاصة فيما يخص العمل؛ ففى جميع أشكال التواصل التى تحدث يومياً سواء مع زملائنا، أو رؤسائنا، أو أصدقائنا، فإننا إما نطلب منهم شيئاً أو نجيب طلباتهم منا سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، وبالطبع هناك القليل من الاتصالات الحيادية والتى لا يحاول فيها أحد الطرفين إرغام الآخر على تلبية أى طلب. وهذا لا يعنى أنك شخص أنانى أو وقح، ولكنها الطبيعة البشرية.

وبمعرفتنا لهذا المبدأ والإيمان به، يمكننا الآن تحديد الهدف بسهولة وذلك بتحديد ما نريده ممن نتعامل معهم. دعونا الآن نَعُدْ لـ "عرض" ليزا لفهم كيفية استخدام هذه المعرفة لخلق هدف من اجتماعها. قد يكون الهدف من عرضها هو أن يطلب العميل المحتمل التعامل مع شركتها بعد إلقاء كلمتها. وقد يكون هناك هدف آخر وهو أن تجعل ضيفها يدعوها لاجتماع آخر مع صانعى القرار بشركته.

وكل هذه الأهداف الممكنة بها قاسم مشترك: وهى أنها أهداف فاعلة. وتتطلب عملاً محدداً من شخص ما، وهى تتحقق بناءً على ما تقوم به أو تقوله، وبتحديد مثل هذا الهدف الواضح، فإنك بذلك لديك هدف ثابت وحازم أمامك، ووجود هذا الهدف هو ما سيحدد لك كل شىء عليك القيام به لتحقيق هذا الهدف.

وبمجرد أن تعرف وجهتك سيسهل عليك معرفة ما إذا كنت تقترب من تحقيق هذا الهدف أو تبتعد عنه.

لماذا الحاجة للهدف؟

قد تتساءل عما يدعوك لتحديد هدف وعلاقة ذلك بالحد من شعور القلق الذى ينتابك أمام الملأ.

أولاً، إن تحديد الهدف يقويك ويسمح لك بتركيز جميع طاقتك (المتوترة) ولغتك على شيء واحد محدد. من الطبيعى أن يركز الإنسان على شيء واحد. فإذا ما بعدت بتركيزك عن شعورك بالتوتر ووجهته إلى هدفك المحدد عن طريق كل حواسك الذهنية والجسمانية فسوف تشعر بتخلصك من القلق.

ثانياً، فإن الهدف الواضح يساعد فى تحفيزك على مواجهة موقف التحدث والذى قد سبب لك التوتر؛ لأن هدفك هو ما يجعل هناك عائداً محتملاً لك.

وبناءً على المناقشة السابقة، حاول أن تقوم بعمل التمارين التالية لمساعدتك على تحديد إذا ما كنت مستعداً لتحديد هدف واضح أم لا:

١. لديك جلسة مفاوضات على راتبك مع رئيسك الجديد المحتمل ونائب رئيس قسم الموارد البشرية؛ حيث قمت بطلب الانتقال إلى وظيفة إدارية. اكتب هدفك فى السطر التالى:

هدفى هو: ________________________

٢. إنك تقوم بإلقاء كلمة فكاهية تحية لأحد أصدقاءك.

هدفى هو: ________________________

٣. لقد تم اتهامك بفقد بعض الملفات المهمة، ثم وجدت هذه الأوراق، وأنت الآن تواجه من قام باتهامك.

هدفى هو: ________________________

٤. تقوم بعرض مبيعات مميز لعميل جديد، والذى قد يكون شديد الأهمية لشركتك.

هدفى هو: ________________________

٥. لديك فكرة جديدة تعلم أنها ستزيد من إنتاجية مكتبك وسوف توفر المال لشركتك على المدى البعيد، وسوف تعرض هذه الفكرة فى الاجتماع القادم للموظفين.

هدفى هو: ________________________

تذكر فى الأمثلة السابقة السريعة أن الهدف هو ناتج محدد وواضح والذى ترغب فيه ممن تقدم لهم العرض.

فيما يلى بعض الخيارات للأهداف الواضحة لكل من المواقف السابقة:

١ قد يكون هدفك هو الحصول على تعهد مكتوب لمرتب مبدئى لا يقل عن ٧٠٠٠٠ دولار متضمناً حافزًا فى نهاية العام مرتبطاً بأدائك.
٢. قد يكون هدفك هو انتزاع دموع الفرح من صديقك والضحكات والمرح من بقية الضيوف.
٣. قد يكون هدفك الحصول على الاعتذار ممن قامت باتهامك والتزام منطوق لكى تكون أكثر حرصاً فى افتراضاتها فيما بعد.
٤. قد يكون هدفك هو الحصول على طلب تعامل رسمى.
٥. قد يكون هدفك هو موافقة رئيسك على اجتماع خاص معك لمناقشة تفاصيل الفكرة ومنحك التسهيلات لجعلك أنت قائد المشروع.

إن أهمية الهدف الواضح تنبع من بساطته ودوره كمنارة تهديك فى جهودك للتواصل، كما أن الهدف المرشد يساعدك على البقاء فى المسار الصحيح مع رسالتك والتركيز على الأجزاء الهامة فى عرضك للوصول إلى هذا الهدف.
فيما يلى سوف نركز على هدف التنظيم الجيد وكيف يساعدك ذلك على اكتساب الثقة سريعاً.

أسرع الطرق للتحدث بثقة: التنظيم الجيد

إن معظم من يكون لديهم مهمة التحدث أمام الناس فى موضوع يفضلون أن يعتمدوا على برنامج باور بوينت؛ فهو الحل السريع للعروض المبهرة والممتعة فى جميع أنحاء العالم، وهو ما يساعد على إشعار المتحدث القلق بالأمان، ويمده بحاجز مادى يخفى وراءه قلقه؛ حيث يحول انتباه وتركيز العيون الباحثة عن معنى وهدف العرض نحو شرائح البرنامج، وليس نحو المتحدث نفسه.
ولكن على الرغم من أننا نستطيع الحصول على القيمة التى نرغب بها عن طريق استخدام الباور بوينت بذكاء، إلا أنه لا يجب عليك الاعتماد عليه كلية

فى التنظيم الفعال لكلمتك، بل ينبغى عليك تنظيم وإعداد كلمتك وربطها بهدفك فى ذهنك وعمل شكل منطقى يناسب موضوعك الخاص.

إن التنظيم الجيد ليس معقداً مثل جراحة المخ، وإذا أردنا الاستمرار فى التشبيهات الطبية فإنه يشبه إزالة الزائدة الدودية، وهو يصبح أمراً سهلاً وروتينيًا بمجرد أن تتعرف على كيفية عمله، وبعد ذلك سيتكرر عمله مرات ومرات دون أن تعانى من ظاهرة التعرق الناتجة عن شعورك بالتوتر، ولكن قبل أن تتمكن من تنظيم كلمتك، يجب عليك تحديد نوع العرض الذى تقدمه، فيما يلى بعض الأشكال الشائعة لحديثك.

١. الخطاب

أحد أهم أنواع الخطاب هو الخطاب التحفيزى، وخلال حياتنا فإننا إما أن نقوم بإلقاء خطاب تحفيزى أو نكون من الحضور المستمعين له: للطلاب فى الجامعة عن خطورة شرب الكحوليات ومخالفة التقاليد، فى الكليات العملية لإقناع مدرسينا بصلاحية أفكارنا، لإقناع الشركات الكبيرة بتمويل مشروعاتنا الناشئة، لهيئة المحلفين فى المحكمة وذلك لمحاولة زرع الشك فى الأمور المتعلقة بمن هو المذنب والمسئول عما حدث. إننا نتحدث بغرض الإقناع عندما نحتاج أو نرغب فى شىء ما، ونقوم بعمل جهد استراتيجى مميز للحصول عليه عن طريق تواصلنا اللغوى وغير المنطوق.

وهناك نوع آخر من الخطاب وهو الخطاب المسلى، وكثيراً ما يأخذ شكل قص الحكايات، والفكاهة، والتجارب الشخصية التى تهدف إلى إسعاد الجمهور. والموهوبون فى هذا النوع يستخدمون شخصياتهم والأشياء المتحركة، هذا إلى جانب الصور الذهنية والكلامية، وذلك للتواصل مع جمهورهم. على سبيل المثال، فإن الغرض من الكلمة الملقاة فى حفل تسليم جوائز غالباً ما يكون مجرد تسلية الجمهور.

وهناك نوع آخر تقليدى من الخطاب وهو للإخبار بأى شىء، وقد يتضمن ذلك عدداً من الأنماط. فكثيراً ما نتحدث فى تجمعات الشركة، أو لمجموعة من المساهمين خلال الاجتماع السنوى لمعرفة الأرباح والخسائر للمستثمرين، كما نتحدث عندما نريد مشاركة المعلومات مع الجيران عن التطورات فى المجتمع من حولنا، أو مع الآباء فى اجتماعات الآباء والمدرسين فى المدرسة.

نصيحتنا هنا لك هى ألا تنغمس فى التفكير فى هذه التصنيفات؛ وذلك لأنه فى أى وقت تتحدث للجمهور، فإنك بحاجة دائماً إلى بعض أو كل العناصر السابق ذكرها، (تذكر، فإننا دائماً نريد شيئاً ما من الجمهور، حتى إن كان ذلك مجرد موافقة أو رد فعل سواء كان بابتسامة أو إيماءة بالرأس) وبالتالى يمكن أن تستخدم روح الدعابة وتستفيد من استخدام الصور المجازية فى حديثك.

ومن الواضح أنك بحاجة لمعرفة المادة التى تتحدث عنها، والضيوف الذين توجه لهم الحديث، وتكون على دراية باتجاهاتهم، واحتياجاتهم، ورغباتهم، كما عليك معرفة كيف يفكر الناس عنك وعن موضوع خطابك، وما إذا كانوا يعتبرونك شخصاً مهمًّا أو غير ذلك بناءً على سمعتك. إن التحفيز والإقناع هو هدف كل خطاب، وحتى إذا لم يكن الغرض الأساسى لخطابك أو عرضك هو تحفيز الجمهور أو إقناعه بشىء واضح، إلا أنك مازلت تحاول التأثير على جمهورك ـ حتى ينتبهوا، ويستمعوا، ويفهموا، أو يفكروا بطريقة معينة.

٢. الملخصات الإدارية

وهذا النوع من الحديث يصمم بحيث يكون مختصراً موجزاً ومعتمداً على الحقائق التى تم تجميعها وتشعر أنها هامة وضرورية بالنسبة للضيوف، وهدف هذا الحديث هو إخبار مجموعة معينة من الضيوف معلومات خطيرة عن مشروع أو موضوع معين، وقد يكون الهدف منه هو التأثير على هؤلاء الضيوف لتبنى طريقة مختلفة لعمل شىء ما، أو للموافقة على طلب، أو لتغيير وجهة نظرهم فى أمور معينة.

وعندما يطلب الضيوف منك مثل هذا الملخص، فإنهم بذلك يرغبون فى معرفة الحقائق دون إطناب، وسوف تكون القصص والطرائف والصور والاستعارات غير مرغوبة فى مثل هذا النوع من العروض، ومن أهم السمات لهذا النوع من الحديث: الانتباه للتفاصيل ذات العلاقة بالموضوع، والتركيز التام على الموضوع الرئيسى، مع القدرة على جعله قصيراً ولطيفاً.

ودائماً ما يتذكر الشخص الذكى القائم بالعرض هذه السمات الهامة أثناء عرضه المعلومات على أعضاء مجلس الإدارة، والمديرين القدامى، ومجموعة من الزملاء، أو مجموعة من المهتمين بالموضوع.

تذكر القاعدة الذهبية لعرض الملخصات الإدارية: الحرص على أن تكون المعلومات كاملة، أن تكون الرسالة واضحة، وأن يكون العرض قصيراً وموجزاً قدر الإمكان.

٣. العروض التعليمية

العديد من العروض فى مجال الأعمال والشركات هى للتدريب، والتفسير، والتعليم، وتعد الحلقات الدراسية وورش العمل أمراً شائعاً فى ملايين المكاتب وغرف المؤتمرات فى جميع أنحاء العالم، وتتطلب العروض التعليمية خبيراً فى مجال محدد أو موضوع خاص حتى يعرض مجموعة من المعلومات الجديدة لمجموعة من المتعلمين، ويجب أن يراعى القائم على العرض عند تقديمه لموضوع معين الأساليب المختلفة للتعليم؛ حيث إن هناك من الضيوف من يستمع إلى هذا الأمر للمرة الأولى، هذا بالإضافة إلى التحفيز الشخصى الذى يحتاج إليه البعض.

تذكر القاعدة الذهبية للعرض التعليمى: إذا لم يفهمه ضيوفك، فلن يستطيعوا تطبيقه، لذا عليك أن تحرص على معرفة إذا ما كان كل المشاركين قد تفهموا كل المهارات التى قمت بعرضها ويستطيعون تطبيقها وممارستها بكل سهولة — سواء كانوا ممن يتعلمون بسرعة أو ببطء.

كيفية تنسيق الحديث

الآن وبعد تحديد الشكل الخارجى لحديثك؛ فلنلق نظرة الآن على موضوع حديثك، وسوف نبدأ الآن فى معرفة كيفية تنسيق المعلومات التى عليك إدراجها فى حديثك.

المحتوى

إن محتوى حديثك هو الموضع الذى تكمن فيه أفكارك الرئيسية والنقاط الفرعية التى يجب تنظيمها حتى يصبح الشكل الكلى للحديث منطقياً، وسوف يمنحك تنسيق هذه العناصر الخاصة بأفكارك الرئيسية التى ترغب فى توصيلها خريطة ذهنية، كما سوف يمكنك من توضيح جميع النقاط المهمة بشكل منظم؛

مما يمنح المستمعين الطريق الواضح لمتابعتك، ويعد تنظيم المحتوى أحد الطرق الهامة لعلاج الخطاب العشوائى. لقد مررنا جميعاً بذلك الموقف.

"جاريت" هو أحد عملاء "هاريسون" وهو مدير تنمية شاب ويتمتع بالذكاء كما أنه يحب وظيفته كثيراً، ومع ذلك فإنه يقوم بإعداد الكثير من المعلومات والتى يغرق بها مستمعيه، وقد يكون من الأفضل أن يتم توزيع هذه المعلومات مكتوبة على الجمهور إما قبل أو بعد حديثه، وفى كل مرة يشعر "جاريت" أن كل المعلومات التى يقوم بتجميعها هامة للغاية، ويمر بوقت عصيب فى تحديد ما هو ضرورى وحيوى للخطاب وما هو غير أساسى لتوصيل الرسالة، وكثيراً ما ينتهى الأمر بالجمهور وهم مشتتو الفكر فى محاولة منهم لفهم سيل المعلومات المتدفق عليهم.

هناك نصيحة هامة يمكنك وضعها أمامك قبل تنسيق حديثك، وهى أن قدرة المستمعين على الاستيعاب تصل إلى ثلاث أفكار رئيسية مع عدم وجود الكثير من النقاط الفرعية حتى تستطيع إيصال رسالتك دون تشتيت. إذن، فإن الرقم السحرى هو ثلاثة. فإذا كان لديك أكثر من ثلاث أفكار رئيسية، فاحرص على ألا تكون النقاط الفرعية أكثر من ثلاث، وأن تستخدم لغة بسيطة مدعمة بتواصل غير منطوق وذلك للحفاظ على تركيز ضيوفك؛ فإنك لا ترغب فى الاستمرار فى إلقاء المعلومات معطياً الجمهور المبرر لكى تتشتت أذهانهم فى قائمة التسوق، والفواتير المستحقة، والإجازات.

التنظيم

إن أحد أهم الأسباب التى تجعل العروض مضيعة للوقت سواء للضيوف أو للمتحدث دون تحقيق النتائج المرجوة ـ عدم الإعداد الجيد؛ وذلك لافتقاد القائم على العرض للتنسيق والتنظيم الفاعلين؛ حيث إن هذين هما الشيئان اللذان يؤديان إلى استيعاب الضيوف لما يستمعون إليه.

إذا أردت تحقيق النتائج المرجوة من حديثك، فعليك أن تتواصل مع جمهورك وتؤثر عليهم عاطفياً ومنطقياً، أى إنه عليك أن تخبرهم بأشياء لها معنى منطقى وفى نفس الوقت تحفزهم بشكل ما؛ وذلك يعد أمراً ضرورياً للوصول إلى هدفك، كما أنه من المهم إعداد عرضك بحيث يرتبط باحتياجات ضيوفك، ورغباتهم، ومخاوفهم، وما يفكرون فيه وذلك لنجاح عرضك.

كما أنه من المستحيل أن تقدم قصة، أو عرضاً، أو خطاباً، أو حديثاً يتسم بالقوة ــ سواء كان ذلك رسمياً أو غير رسمى ــ دون أن تكون هناك بداية قوية ونهاية مؤثرة. وسواء كنت تسمى ذلك عبارات افتتاحية وختامية كما فى القانون، أو المقدمة والنهاية كما يقال فى مجال الأعمال والمجال العلمى والأدبى، فالمهم هنا هى أنها عناصر مهمة لأى حديث. إنك لن تستطيع جذب انتباه الجمهور بدون جملة افتتاحية قوية وممتعة؛ فإذا فقد الجمهور اهتمامه لأى سبب، فقد تكون أجسامهم فقط هى الحاضرة، ولكن ثق بأن أذهانهم تحلق بحرية مفكرة فى جداول أعمالهم الخاصة.

ولكن هناك من يقول إن وجود خاتمة قوية يعد بنفس أهمية - إن لم يكن أكثر أهمية من وجود افتتاحية قوية؛ حيث إنها ستؤثر على الطريقة التى يفكر، ويشعر، ويتصرف بها الجمهور بناءً على ما سمعوه منك.

يمكنك تحديد ما تبدأ به بناءً على الطريقة التى تفضل العمل بها؛ فيمكنك إعداد المقدمة والخاتمة بعد إعداد محتوى الخطاب كله؛ بحيث تترك المحتوى يقودك إلى البداية والنهاية، أو قد تعد الخاتمة أولاً وتسير بالعكس لدعمها بمحتوى جيد ثم تقوم بإعداد افتتاحية حديثك.

هناك عدد من الطرق لتنظيم خطابك، والأمر يرجع لك لتجد الطريقة الملائمة للمناسبة التى تتحدث بها. قد يتطلب الأمر عدة محاولات وأخطاء لتحديد الطريقة التى تفيدك بشكل فعال فى خطابك، وبشكل عام فإن البدء بالمقدمة ثم المحتوى وصولاً إلى الخاتمة قد يبدو مربكاً ومحيراً، كما قد يكون خطراً أيضاً؛ حيث إنه قد يسبب فقدان التركيز بسهولة أو الوصول إلى خاتمة مختلفة عن التى كنت تقصد كتابتها. (فإذا ما حدث ذلك أثناء مرحلة الإعداد؛ فقد يكون ذلك مفيداً لأنك بذلك قد تعرف أنه عليك استخدام خاتمة مختلفة.

طرق التنظيم المختلفة

إنك الآن تتساءل، ما هى الخيارات التى أمامك لتنظيم أفكارك، ونقاطك، والمعلومات المهمة الخاصة بحديثك التالى؟

وللإجابة عن هذا السؤال، يجب علينا العودة إلى الأسس القديمة؛ وذلك لأن طرق بناء معظم الأحاديث الفعالة فى هذه الأيام هى نفس الطرق التى استخدمها اليونانيون والرومان منذ ملايين السنين. وبالمصادفة، فإنها نفس الخليط من طرق

التنظيم التى يستخدمها "أندرسون كوبر" عندما يقوم بتقديم الأخبار فى سى إن إن أو التى يستخدمها الرئيس فى إلقاء خطابه أو التى يتبعها أى متحدث جيد عند عرضه رسالة إلى ضيوفه، ولكننا لسنا مثل "أندرسون" أو الرئيس فليس لدينا منتجون طموحون أو من يقومون بكتابة الخطاب وتنظيمه لنا. ولكن بمعرفة الطرق التالية، فإن معظم المتحدثين اللذين ليس لديهم الخبرة فى هذا المجال سوف يتمكنون من تنسيق أحاديث ذات تأثير متميز.

والطرق التى نتحدث عنها هى نماذج يتكون كل منها من ثلاث خطوات سهلة الاستخدام والتى يمكن تطبيقها على العديد من أغراض الأحاديث المختلفة، وتلك النماذج تتناول الموضوع الذى ستتناوله بحديثك إما من الناحية الزمنية، المكانية، السبب والنتيجة، المشكلة والحل، وكذلك من ناحية المقارنة والتضاد، وسوف نقوم بمناقشة كل من هذه النماذج فيما يلى.

ما هى إذن الطريقة المثلى لتحديد أى من طرق التنظيم التى تناسبك؟ استمع أولاً إلى حدسك الداخلى؛ فبالاستماع إلى حدسك، سوف تجد أكثر الطرق الملائمة لتدفق المعلومات فى حديثك؛ وبالنظر إلى طرق التنظيم المختلفة سوف تجد أنك ستميل إلى طريقة معينة أكثر من بقية الطرق. فيما يلى سوف نعرض بعض الأمثلة على طرق التنظيم الفعال، وكل واحدة منها ستشمل طريقة سريعة ذات ثلاث خطوات، والتى سوف تمنحك فكرة جيدة عن كيفية تنظيم أفكارك الرئيسية.

الطريقة المكانية

قد يتم استخدام هذه الطريقة لبناء حديثك، سواء كنت تناقش موضوعاً سياسياً أو اقتصادياً أو جغرافياً مثل التوسع الجغرافى للشركات ومشكلات ملكيات الأفراد وما شابههما من موضوعات.

وسوف تبدأ بوصف الهيكل العام للموضوع، مثل المهندس المعمارى وهو يتحدث عن مشروع بناء مبنى جديد؛ حيث يبدأ بتفاصيل عن الجراج حتى يصل إلى الدور العلوى، بينما إذا كنت فناناً، فإنك قد تبدأ بالنقطة الوسطى فى اللوحة وحتى تصل بعد ذلك إلى المناطق الخارجية.

يمكن تلخيص الطريقة المكانية فى عملية من ثلاث خطوات والتى تبدو كالتالى:

١ *الموقع* أ. سوف تستخدم عبارات مثل "هذه هي المنطقة حيث سيقومون..." أو "سوف نقوم بالتوسع من هنا إلى..." أو "وسوف ترى بجانب ذلك مباشرة...
٢. *الموقع* ب. سوف تستخدم عبارات مثل" إذا نظرت من حيث أتينا..." أو "ينقل البناء كله إلى هذه المنطقة... أو" عندما ننتهي هنا...
٣. *وماذا إذن؟* سوف تستخدم عبارات مثل" وسوف تأخذنا نتيجة هذا الشكل العام إلى..." أو "وببنائها بهذا الشكل..." أو "سوف يمنحنا ذلك الفراغ..."

ولكي يستجيب جمهورك للطريقة التي قمت باختيارها، عليك أن تحرص على أن يستطيع هذا الجمهور متابعة تسلسل أفكارك أثناء الحديث، وسواء قمت بترتيب أفكارك من اليسار إلى اليمين، من أعلى إلى أسفل، أو من القريب إلى البعيد، فيجب عليك دائماً أن تساعد جمهورك على فهم العلاقة بين كل فكرة والأخرى، والسبب في اختيارك لهذا التسلسل، وإلا فسوف تفقد تركيزهم معك.

طريقة السبب ـ النتيجة والنتيجة ـ والسبب

وهي طريقة شائعة وفيها سوف تتحدث عن مجموعة من الظروف (النتيجة) والتي نتجت عن مجموعة سابقة من الظروف (السبب). ويمكن للسبب والنتيجة أن يتم عكسهما بناء على الهدف من حديثك. وفي هذه الحالة فقد تصف موقفاً معيناً (سبباً)، والذي نتج عنه مجموعة جديدة من الظروف، سواء كانت مرغوبة أم لا؛ وذلك بناءً على هدفك.

وسوف نستخدم طريقتنا ثلاثية الخطوات لنوضح كيفية تنسيق حديثك بسرعة بهذه الطريقة.

١ *النتيجة*. سوف تستخدم عبارات مثل" إن المشكلة التي نواجهها اليوم هي..." أو "إن ما كنا نعانيه خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة كان..."أو "إن هذا هو ما نتعامل معه الآن..."

٢ *السبب*. سوف تستخدم عبارات مثل "يتم تحديد إجراءات تخفيض التكلفة عن طريق العديد من عملائنا الأساسيين..." أو "بسبب علاقتنا مع..." أو "بسبب الدعاية السلبية...

٣. ***الأفعال***. سوف تستخدم عبارات مثل "إن ما نحتاج عمله الآن هو..." أو "لهذا فإننى أريد أن نقوم بتنفيذ فورى..." أو "لهذا أقترح بديلاً...

لنر الآن كيف يمكن استخدام هذه الطريقة فى التنظيم لإقناع ضيوفك بفكرك؛ فلنقل إنك تعد خطاباً بشأن رغبتك فى رؤية أعداد متزايدة من النساء فى مجالس الإدارات والمناصب التنفيذية فى أمريكا؛ فتبدأ بالتأكيد على قدرة النساء على التقدم فى المناصب ثم حث الحضور على إتاحة الفرصة للنساء لتقلد المناصب القيادية بالشركة، كما تقر أن وجود النساء فى مراكز القيادة يقوى ثقافة الإرشاد وهو ما سيؤدى لزيادة أعداد السيدات الشاغلات للوظائف التنفيذية.

ما هى النتيجة المرجوة من هذه المبادرات؟ قد يزداد عدد السيدات اللاتى يتقلدن مناصب إدارية وسطى؛ وذلك لإعدادهن لشغل مناصب القيادة؛ حيث يكون الرجال فى العادة أكثر من النساء.

ويمكن استخدام الطريقة العكسية للنتيجة والسبب فى عرض آخر عن تزايد تسريح العمال، والبطالة، واستخدام العمالة الخارجية لإنجاز بعض الأعمال للشركة. وقد تكون إحدى أفكارك الأساسية هى الإشارة إلى نتائج استخدام الشركة للعمالة الخارجية من بلاد أخرى على إحصائيات العمالة فى أمريكا وانخفاض عدد الموظفين والخدمات والصناعات المختلفة.

ومن الأفكار التى يمكنك التأكيد عليها هى أن هناك أسباباً أخرى لزيادة الاستعانة بالعمالة الخارجية وهى المنافسة المتزايدة والمستمرة، وحرب الأسعار، والضغط الذى يمارسه حملة الأسهم؛ وذلك لخفض التكلفة والأداء الفاعل.

ولكن قبل استخدام طريقة السبب والنتيجة لتنظيم العرض الخاص بك، عليك أن تتأكد أن تشعر بالراحة بشأن العلاقة بين السبب والنتيجة التى تحاول الإشارة لها؛ فإنه لمن الخطأ أن تفترض تلقائياً أن هناك نتيجة حدثت بسبب عدة ظروف تواجدت قبلها. إن الأفراد الذين يدرسون القانون والمتحدثين

الناجحين بحاجة لإدراك ذلك جيداً: خدعة الأسباب المزيفة. من المهم لمصداقية رسالتك وصلاحيتها أن تكون العلاقة بين السبب والنتيجة التى تقوم بعرضها شديدة الوضوح.

فيما يلى مثال آخر: هناك امرأة تدخن بشراهة طوال حياتها ولقد أصيبت بسرطان الرئة فى نهاية الخمسينات من عمرها، ولقد افترض معظم الناس تلقائياً أن السبب فى ذلك هو التدخين، ولكن على الرغم من أن التدخين قد يكون هو السبب فى مرضها إلا أنه من الخطأ افتراض ذلك دون معرفة نتائج التحاليل الطبية؛ وذلك لأن الإحصائيات قد أظهرت أن هناك أشخاصاً لم يدخنوا طوال حياتهم وأصيبوا بنفس المرض، أى إن التدخين ليس هو السبب الوحيد. لذا فإن البحث عن صحة العلاقة بين السبب والنتيجة هو أمر ضرورى من أجل صحة افتراضاتك وادعائك المصداقية اللازمة.

وهناك مفهوم خطأ آخر ذو علاقة وثيقة بالسبب والنتيجة ويجب على المتحدث أن يبحث فيه جيداً، وهو النتيجة التى تبدو وكأنها نتجت عن سبب واحد؛ ففى الواقع، فغالباً ما تنتج عدة ظروف عن أكثر من سبب واحد محدد.

وإليك مثالاً على ذلك: اسأل نفسك: "هل الخلل فى الحدود بين المكسيك والولايات المتحدة الأمريكية هو السبب الوحيد فى تزايد عدد الهجرة غير الشرعية فى أماكن متعددة فى أمريكا؟" بالطبع لا بل إن عدم وجود فرص العمل فى الوطن، والوعود بحياة ومستقبل أفضل شمال الحدود، وجودة الرعاية الصحية للفرد والأسرة؛ هذا بالإضافة إلى وجود العديد من الأصدقاء والأقارب بالفعل فى الولايات المتحدة الأمريكية، قد يكون هو السبب فى تزايد الهجرة غير الشرعية فى أجزاء مختلفة من البلاد.

ولكى تكون طريقة السبب والنتيجة أو النتيجة والسبب أكثر سلاسة فى حديثك يجب أن تستخدم أسلوباً معيناً، وإلا فلن تكون هناك أى فائدة من الظروف التى تعرضها خلال حديثك. عليك أن تقود ضيوفك إلى الاتجاه الذى ترغب فيه حتى يعرفوا ما تريد منهم أن يفعلوه؛ وذلك باستخدام الآفاق الجديدة من التفكير والتى اكتسبوها كنتيجة للاستماع إليك.

الطريقة الزمنية

الماضى. الحاضر. المستقبل. إن الإنسان هو الحيوان الوحيد الذى يقيس الحياة بالفترات الزمنية، والدليل على ذلك هو أن لغتنا تعكس ذلك بوضوح. "إن ما يفلح بالأمس لن يفلح اليوم" أو "الوقت من ذهب" أو "سوف يثبت الزمن ذلك" إننا أيضاً نخطط للغد، الأسبوع المقبل، أو الشهر المقبل. كما أننا نحكى قصصاً قد حدثت بالأمس ومنذ عدة أسابيع، أو العام السابق. إن مفهوم الزمن هو أمر ثابت فى تواصلنا الدائم مع الآخرين.

وتعد الطريقة الزمنية ذات الخطوات الثلاث هى طريقة سهلة التذكر، وهى تسير على هذا النحو:

١ *الماضى.* سوف تستخدم عبارات مثل "لقد اتفقنا العام الماضى جميعاً على... أو لقد احتفلنا الأسبوع الماضى..." أو "عندما بدأت بقيادة هذا المشروع منذ شهرين...
٢. *الحاضر.* سوف تستخدم عبارات مثل "الآن وقد وصلنا إلى ذلك..." أو "إننا اليوم ننظر إلى..." أو "يبدو الاتجاه حالياً..."
٣. *المستقبل.* سوف تستخدم عبارات مثل "سوف نثبت هذا العام..." أو "إن ما علينا القيام به من الآن..." أو "سوف يظهر الغد أن..."

وهناك طرق أخرى لتنسيق حديثك بشكل زمنى؛ وذلك بعرض مجموعة من المعلومات بترتيب حدوثها مثل "لقد أعطانى "جاك" الأوراق بالأمس فى حوالى الساعة العاشرة صباحاً ولقد قمت بإرسالها عبر الفاكس على الفور إلى العميل. ولقد تلقيت الرد الساعة التاسعة صباحاً من اليوم؛ مما يمنحنا ما يزيد عن ساعتين لتعديل العرض قبل اجتماعنا المتفق عليه فى الساعة الحادية عشرة صباحاً".

قد تكون هناك طريقة أخرى وهى إعطاء الضيوف تعليمات يجب عليهم تنفيذها بناء على وحدات زمنية. افترض أنك تعطى بعض التعليمات لمجموعة من المتعلمين أثناء ورشة عمل؛ فقد تقول: "أريدكم الآن أن تكتبوا عشر طرق للإشارة إلى الاستماع الإيجابى خلال المحادثة. أمامكم خمس دقائق لعمل ذلك، وبعدها سوف يقوم كل منكم باختيار زميل وتتبادلان الأدوار فى ثلاث دقائق؛

حيث سيخبر كل منكما الآخر بقصة وتستخدمان فيها الطرق التى قمتما بكتابتها، وبعدها، سوف نقوم بتلخيصها ومناقشتها" كما أن تنظيم الحديث بشكل زمنى يفيد كثيراً فى موضوعات هامة مثل "كيف نعد شرائح الباور بوينت؟"، "كيفية تخطيط الاجتماع السنوى لحملة الأسهم" أو "كيفية إعداد اللقاء بوسائل الإعلام"

عليك أن تحرص على أن يكون ترتيب الوحدات الزمنية وتسلسلها منطقياً لمن يستمعون إليك فى أى حديث تقوم بتنسيقه على أساس زمنى، كما يجب أن تتأكد أنهم قادرون على متابعة حديثك بسهولة من نقطة لنقطة.

طريقة المشكلة والحل

هناك طريقة تنظيمية تستخدم فى العروض القائمة على الإقناع وهى طريقة المشكلة والحل، والتى تشير إلى مشكلة محددة وتحديد مصدرها أو سببها، ثم عرض حل واحد ممكن على الأقل والذى سوف يحد من المشكلة. أهم شىء فى استخدام هذه الطريقة هو تحديد المشكلة بالتفصيل ومناقشة سلبياتها إذا لم يكن هناك حل فاعل لها. لا تهمل أبداً هذه الخطوة؛ فلقد أوضحت الأبحاث أن الخوف من الفقدان يعد حافزاً قوياً لدى معظم الناس. وعند عرض الحل، يجب أن تكون قادراً على إيضاح أن هذا الحل هو ما يحتاج إليها الجمهور، سواء كان يقضى على حدة المشكلة بالكامل أو يحد منها على الأقل.

إليك مثالاً على الطريقة ذات الخطوات الثلاث لهذا الأسلوب:

١ *المشكلة والمصدر*. سوف تستخدم عبارات مثل "إن زيادة المشردين فى مدينتنا هو السبب المباشر لـ..." أو "إن زيادة الجريمة فى الجوار أصبح شائعاً بسبب..." أو "لقد فقدنا أهم شخصين فى المبيعات للشركة المنافسة وذلك ببساطة لأن..."

٢ *النتائج السلبية*. سوف تستخدم عبارات مثل "إذا لم نستطع منع هذا الموقف من التصاعد..." أو "النتائج المفزعة لهذا هى..." أو "إن ما سينتهى إليه أطفالنا هو أقل من..."

٣. *الحل.* سوف تستخدم عبارات مثل "إن الحل الوحيد لمنع ذلك فى المستقبل هو..." أو "يجب أن تكون الخطوة التالية هى..." أو "إن الخيار الواضح أمامنا هو..."

يمكن أن تكون هذه الطريقة فاعلة فى عروض المبيعات؛ وذلك لأن العملاء يبحثون عن حل لتحدياتهم المختلفة، بما فى ذلك زيادة المبيعات، وتخفيض النفقات، وتنمية الموارد البشرية، وما إلى ذلك. كما يمكن أن تكون تلك الطريقة مفيدة فى تقديم العروض أمام الإدارة العليا؛ حيث إن الحلول الذكية للمشاكل الخطيرة دائماً ما تكون السلم نحو المناصب العليا.

لنوضح الآن كيف يمكن أن تستخدم هذه الطريقة لعرض المشكلة والحل عندما تتحدث إلى مجموعة.

لنفترض أنك قد قمت بتحديد عدد من المشكلات والتى وجدت لها الحلول المناسبة. على سبيل المثال، فإن تدريب وتطوير الموظفين يعد أمراً مهمًّا فى المؤسسات الكبيرة، ولكن هذا الأمر يؤدى إلى ظهور عدة مشاكل مثل ارتفاع نفقات السفر إلى مواقع التدريب، ونقص فى الإنتاجية، ونقص فى العمالة، وعدم تطبيق المهارات الجديدة؛ فإذا ما اقتربت من كل من هذه المشاكل على حدة وعرضت حلاً لكل منها، فسوف تكون فى موقف أقوى أمام ضيوفك وتستطيع أن تقنعهم بقوة حلولك أكثر من أن تعتبر كل هذه الأمور على أنها مشكلة واحدة كبيرة وتقوم بتقديم حل واحد مبهم لها.

الطريقة الموضوعية

عندما تقوم بتنظيم حديثك بالطريقة الموضوعية، فإنك بحاجة لتجميع نقاطك الأساسية على صورة أجزاء خاصة وذلك ضمن الشكل العام الرئيسى. إن ذلك ليس أمراً معقداً كما يبدو. وفى الواقع فإنه يمكنك تقسيم موضوعك إلى عدة أقسام أصغر بمنتهى السهولة؛ خاصة إذا كنت متمعناً بشدة فى هذا الموضوع.

وفيما يلى طريقتنا ذات الخطوات الثلاث السريعة والتى توضح أنواع العبارات التى تميز هذه الطريقة من التنظيم.

١ *الموضوع أ.* سوف تستخدم عبارات مثل "أولاً سوف نلقى نظرة على المصروفات التى نتعرض لها..." أو لننظر إلى ملامح العميل المثالى... أو "موضوع السؤال هو إذا ما كان لدينا الموارد الضرورية..."
٢ *الموضوع ب.* سوف تستخدم عبارات مثل "ثانياً، سوف نلقى نظرة على تصميم..." أو "بالنظر للمستقبل، فإننى مهتم بتوظيف..." أو "والموضوع الآخر الذى يزيد من تعقيد هذا المشروع هو...
٣. *الموضوع ج.* سوف تستخدم عبارات مثل "أخيراً، فإن الميزانية..." أو "بالنسبة لموضوع التدريب..." أو "أثناء الفصل الرابع قد رأينا..."

على سبيل المثال، فإن الحديث عن حملة دعائية قد يتم تقسيمه إلى نقاط أساسية مثل العلامة التجارية، وتصميم الجرافيك، وظهورها فى وسائل الإعلام، لكن كل ذلك قد يخدم فى الحديث على أنه فكرة رئيسية واحدة.

قد تتم مناقشة تدريب وتطوير الموظفين من خلال نقطتين أساسيتين هما التدريب الداخلى والخارجى، كما أنه من الممكن ترتيب وتقسيم العرض الذى سيلقيه رئيس القسم عن نظام الشبكات الذى سيتم تركيبه إلى نقاط أساسية هى البرامج، والأجهزة، وتدريب الموظفين، وتقليل وقت الإنتاج.

كمثال عن كيفية تقسيم الموضوع إلى عدة نقاط أساسية نأخذ موضوع تدريب موظفى الشركة؛ حيث يمكن البدء فى الحديث بتقييم أداء الموظفين الحالى، ثم الانتقال إلى تحديد رؤية الإدارة بشأن احتياجات التدريب، حساب تكاليف التدريب، وأخيراً حساب عوائد التدريب، وتذكر دوماً أياً كانت الطريقة التى تختارها لترتيب أفكارك الرئيسية، فعليك أن تتذكر دائماً أن فهم الضيوف واستيعابهم لرسالتك هو دائماً دليلك الذى يرشدك لتحديد طريقة تنظيم العرض.

طريقة المقارنة والتضاد

وتعد هذه الطريقة شائعة والتى كثيراً ما يستخدمها المتحدثون والقائمون على العرض لإيضاح الفروق والتشابه بين موضوعين، أو أمرين، أو موقفين. كثيراً ما يستخدم الخصوم السياسيون هذه الطريقة خلال النقاش، وهم بذلك يحاولون التأثير برسالتهم على الضيوف الذين لم يحسموا أمرهم بعد. على سبيل المثال فقد يشير المرشح أ إلى أنه قد خدم فى العسكرية، تماماً مثلما يدعى المرشح ب

بفخر. هذه هى المقارنة. ثانياً، يشير المرشح أ إلى أن المرشح ب خدم فى الحرس الوطنى فى قاعدة داخل الولايات المتحدة، بينما هو، المرشح أ، كانت فترة خدمته خارج البلاد فى منطقة صراع والتى واجه بها الكثير من المخاطر أثناء خدمته. وهذا هو التضاد.

وباستخدام هذه الطريقة فى الحديث، فإن عليك اختيار شيئين يبدوان فى الظاهر أنهما متشابهان كثيراً، أو بهما شىء مشترك، ثم تشير أنت إلى الاختلافات والتى تسهم فى توضيح هدفك من الحديث. وبالمثل فيمكنك اختيار شيئين لا تبدو بينهما أى علاقة ثم توضح أنت الأشياء المشتركة بينهما؛ وذلك لتوجيه ضيوفك للهدف المنشود.

وسوف نوضح لك الطريقة ذات الخطوات الثلاث عن كيفية استخدام هذه الطريقة باستخدام عبارات معينة؛ وذلك قبل أن نعطيك مثالاً على هذه الطريقة.

١ *وجه التشابه.* سوف تستخدم عبارات مثل "ليس لدى شك فى أن خصمى مثلى، نواياه حسنة، ولكن..." أو "إننا جميعاً نرغب فى نجاح هذه الشركة، ومع ذلك..." أو "إن كلا الدواءين يعالجان الأعراض بنفس المستوى، ولكن...

٢. *التضاد / تحديد الاختلافات.* سوف تستخدم عبارات مثل ولكن وبغض النظر عن أوجه التشابه، فإذا نظرت بتعمق فى سجله، بالمقارنة بسجلى، سوف ترى أن..." أو لكن هنا تنتهى أوجه التشابه، لأن النتيجة الحتمية لخطتهم تعارض خطتنا... أو حيث إن منافسنا لا يقدم ضماناً لنفس المنتج"

٣. *النتائج.* سوف تستخدم عبارات مثل "وبمعرفة ذلك، سوف ترغب فى... أو "باعتبار أنك ستحصل على نفس الفوائد، فلماذا قد تقوم..." أو إن نتيجة الخيار أ سوف يكون بمثابة الكارثة لـ...

وكما ذكرنا من قبل، يمكن تغيير ترتيب خطوات هذا السيناريو؛ وذلك بالإشارة إلى أوجه الخلاف أولاً، ثم تحديد أوجه التشابه؛ وذلك حتى تقود الجمهور إلى النهاية التى ترغب فيها.

فيما يلى مثال على كيفية استخدام هذا الترتيب فى أحد أحاديثك. لنفترض أنك أحد والدين يتعاركان على حضانة طفل، فعندما تقوم فى البداية بإيضاح أن الطرف الآخر يكن نفس الحب والرغبة فى مصلحة الطفل، فإنك بذلك تقر أمراً واضحاً. ولكن، عندما تقوم بتنسيق حديثك فى اتجاه تحقيق هدفك، يجب الإشارة إلى الاختلافات الخطيرة، والتى تؤكد أنك أنت الخيار الأمثل، وتختم حديثك بنهاية تجعل ضيوفك غير قادرين إلا على الخضوع لحديثك.

وهناك مثال آخر لمديرة تعمل بجدية تامة لعمل فريق داخل القسم التابع لها وذلك للوصول إلى أهداف خاصة. إن ما عليها البدء بالحديث به أثناء كلمتها لجميع أفراد القسم هو الإشارة إلى الخلافات الفردية التى يشعر الجميع بأنها سوف تؤثر على جهود الفريق، ثم تقوم بذكر أوجه التشابه بين أعضاء الفريق وهدفهم المشترك من خلال القسم، وسوف تختم الحديث بأنه على الرغم من أوجه الخلاف، فإن المصلحة العامة وأوجه التشابه بين أعضاء الفريق سوف يؤديان إلى تعاون فاعل بين كل الأفراد الموجودين.

والمهم هنا هو إقرار ما يشعر به الجمهور ويعتقد به أيضاً بالنسبة لأوجه التشابه والخلاف وذلك قبل تبنى أيهما؛ وذلك لكى تقود الجمهور للموافقة على وجهة نظرك الخاصة بهذا الموضوع.

الربط بين جميع طرق التنظيم

بالطبع يمكنك الجمع بين طرق التنظيم المختلفة. إلا أنه سيكون من مصلحتك أنت والضيوف أن تتمسك بطريقة واحدة تراها أكثر ملائمة لك.

إن التركيز على طريقة واحدة يفيد الجمهور؛ وذلك لأن كل طريقة قد تم تصميمها بشكل منطقى لمواءمة شعورهم الداخلى بالتنظيم، كما أنه يمنحك، أنت المتحدث، النسق المتماسك لمتابعة حديثك.

تذكر أنه أثناء تنسيقك للشكل الخارجى، يجب أن تتذكر دائماً احتياجات الجمهور. إن معظم المتحدثين الفاعلين وذوى الخبرة يقومون بمراجعة وتعديل الشكل الخارجى عدة مرات إلى أن يرضوا عنه قبل أن يقوم بالعرض.

التنظيم والمحادثات العرضية

قد تكون من الأشخاص الذين لا يقومون بالتحدث فى الأماكن العامة إلا أنك تشعر بالقلق من المحادثات العرضية سواء مع شخص واحد أو عدة أشخاص. إذا كنت كذلك، فعليك أن تنسى كل ما تحدثنا عنه بشأن التنظيم فى هذا الفصل.

عندما يحاول الناس تخطيط وتنظيم حديثهم العرضى، فإنه يظهر جامداً وغير تلقائى وكأنه مكتوب. كما أنه يجعلك تشعر بالمزيد من التوتر. والقاعدة الأساسية للحديث العرضي هى عكس التخطيط الجيد الذى قد يساعدك فى التحدث أمام الناس، وبدلاً من ذلك فإن القاعدة هى "الانسياق مع التيار

دع الحديث يَقُدْكَ. لا تحاول إجبار الطرف الآخر على الحديث فى الموضوعات التى قد أعددتها فى ذهنك، ولكن فكر فى الحديث على أنه مباراة تنس؛ فإنك لا تستطيع التخطيط إلى أين ستذهب الكرة بالضبط، لذا فإنك تتلقاها أينما أتت، فعندما تستجيب بتلقائية، ستجد أن قلقك يقل من تلقاء نفسه، كما أنك تزداد ثقة بأنك قادر على عمل محادثة رائعة، خاصة عندما تنساق مع التيار.

كما ترى فهناك العديد من الطرق لتنسيق حديثك، أو خطابك، أو عرضك. ومع بعض الممارسة سوف تزداد مهاراتك فى اختيار طريقة التنظيم المناسبة لحديثك والتى تستطيع من خلالها إيصال رسالتك للجمهور بوضوح تام. للمزيد من النصائح عن كيفية استخدام التحدث لإنجاز وتحقيق أهدافك الشخصية والعملية، قم بزيارة موقع www.TheConfidentSpeaker.com وقم بقراءة تقريرنا المجانى How to Use Speaking In Public to Attract Clients, Friends, and Unlimited Business Opportunities.

٥

الاستعداد والنجاح

تخيل أن هناك طياراً واجهت طائرته عاصفة رعدية مفاجئة على ارتفاع ٣٠٠٠٠ قدم وهناك العديد من الأعطال فى الأدوات والمعدات أمامه، فإذا ما قام الطيار بالضغط على جميع الأزرار أمامه بشكل عشوائى وبدون معرفة بآلية الأجهزة التى أمامه، فإنه بالطبع سوف يهلك مع جميع الركاب. إن طريقة المحاولة والخطأ لا تعد هى الطريقة المثلى عندما تكون الحياة على المحك، كما أنها لا تفيد أيضاً فى مواقف التواصل التى نواجهها مع الزملاء، والرؤساء، والموظفين، والأغراب فى كل يوم.

وكما يتعلم الطيار جميع قواعد الطيران - من الأمور النظرية فى الفصل الدراسى إلى التدريب العملى فى التدريبات على الطيران إلى أن يصل إلى ممارسة الطيران الفعلى مع المدرب - فإنك سوف تتعلم فى هذا الفصل جميع الأدوات التى تحتاج إليها حتى تتقن جميع أجزاء العروض. وتشمل هذه الأدوات قراءة الناس وتفسير أفعالهم، ومعرفة مادة الحديث والإعداد لها، ووضع افتتاحيات وخاتمات قوية لحديثك، والاستجابة بثقة أثناء الجلسات النقاشية، مع التدرب المستمر على مهاراتك المكتسبة حديثاً، سواء جسدياً أو ذهنياً.

الأداة رقم ١: تعلم قراءة الناس

في تواصلنا مع الآخرين، إذا لم تكن لدينا المعرفة الأساسية عن الطبيعة البشرية والأشياء الكامنة المحفزة للسلوك البشري، فإننا نكون مثل الطيار الذى قام بالطيران فى العاصفة الرعدية دون أى تدريب؛ أى إننا سوف نهلك.

فبدون القدرة على قراءة وفهم الناس، على الأقل على مستوى معين - أن نتوقع ردود أفعالهم، والشعور بهم، والتأثير على سلوكهم - فسوف نعانى الأمرّين عند محاولة بناء علاقات، ونكون غير قادرين على الاعتماد على مهاراتِ التواصل للنجاح فى حياتنا العملية والاجتماعية. إن التواصل الفعال يتطلب أولاً معرفة الأشخاص الذين نتحدث إليهم، وهذا يشمل معرفة كيفية اتخاذهم لقراراتهم، كيف يفكرون فى الأمور الهامة بالحياة، وكيف يرتبون قيمهم، وما يعد بنفس الأهمية إن لم يكن أكثر أهمية هو تعلم كيف يشعر الناس وما يؤثر عاطفياً عليهم حتى نستطيع الشعور بهم وتقوية العلاقات معهم.

يتطلب هذا المستوى من الفهم أن ننتقل فيما وراء الانطباع الأول الذى كثيراً ما يحدد كيف نشعر ونفكر تجاه الناس. إن الانطباعات الأولى أمر حتمى؛ فنحن لا نستطيع سوى أن نقوم بتشكيل سلسلة فورية من الأحكام بشأن من نقابلهم، ويعد ذلك أمراً طبيعياً، وأحياناً ما يكون مفيداً؛ فالعقل بحاجة إلى تصنيف كل الإشارات التى تصل إليه من العديد من الجهات والقنوات السمعية والبصرية كل يوم ووضعها فى فئات منطقية بالنسبة لنا، وهذه الفئات يتم تحديدها عن طريق عوامل خاصة بنا مثل خبراتنا، توجهاتنا، قيمنا، ثقافتنا، بيئتنا، وما إلى ذلك. على سبيل المثال فإن هذه العوامل التى تؤثر فى شعورنا هى التى كثيراً ما تحمينا من الناس الذين لا نثق بهم: مندوبى المبيعات كثيرى الكلام ذوى الإجابات المملة المحفوظة، المدرب المتظاهر بالنجاح والذى يقود سيارة هوندا سيفيك ١٩٨٥، أو المستشار المالى والذى نكتشف بعد المزيد من البحث أنه قد مر بالإفلاس من قبل.

ولكن الانطباعات الأولى السلبية قد تخدع أيضاً؛ فالعديد من الأزواج السعداء يقولون إنهم لم يتحملوا بعضهم البعض فى لقائهم الأول؛ فكثيراً ما نسمع وصفاً لانطباعات الناس الأولى عن الآخرين مثل "لقد كان شديد الغرور والاهتمام بنفسه عندما التقينا للمرة الأولى"، أو "لقد اعتقدت فى البداية أنها متعالية للغاية، ولم أظن أن بمقدورى أن أتحمل كل هذا" وهناك الكثير من أمثال هذه الأفكار

الفردية والتى قد تؤدى إلى إنهاء العلاقة من البداية، ولحسن الحظ فلقد قرر هؤلاء الأشخاص ألا يقفوا أمام الانطباعات الأولى؛ إما لأنهم شعروا أن هناك شيئاً خفياً وراء الشخص الآخر، وإما لأنهم لم يكن لديهم خيار آخر، قد يعمل الاثنان فى مكان واحد، وبذلك يكونان مجبرين لمعرفة المزيد عن بعضهم البعض.

إننا نبدأ فى اكتساب وعينا بالآخرين منذ لحظة ولادتنا، ومنذ أن كان هناك شخص يرعى احتياجاتنا بينما نصرخ بشدة لجذب الانتباه؛ وذلك لرغبتنا فى تعديل وضعنا أو حاجتنا للطعام أو الشراب أو شعورنا بالألم والملل.

ونستمر فى معرفة سلوكيات الناس وردود أفعالهم بينما نكبر، ويتأثر سلوكنا وتفكيرنا ببيئتنا، وآبائنا، وإخواننا، ومدرستنا، ومدرسينا، وأصدقائنا، وحتى وسائل الإعلام، وغير ذلك كثير. إننا نتعلم عن طريق الملاحظة والاستماع، بالمحاولة والخطأ، بالاختبار والخبرة، وعن طريق الدراسة الأكاديمية، وهناك البعض ـ مثل الأطباء النفسيين، المحامين، المفاوضين عن الرهائن، المستشارين، مديرى شئون العاملين، مديرى المبيعات، المحققين، المعلمين، المدربين ـ ممن يستمرون فى دراسة سلوكيات البشر كجزء مكمل لعملهم والذى يتطلب المعرفة بالنفس البشرية، وذلك لتحقيق الهدف من عملهم.

وبقراءتك لهذا الكتاب، فإنك قد أظهرت اهتمامك فى تطوير الطريقة التى نتواصل بها مع الآخرين، الطريقة التى تؤثر بها فى تفكيرهم وسلوكياتهم، كما قد أظهرت رغبتك فى فهم ما يقصدونه سواء بكلماتهم المنطوقة أو إشاراتهم غير المنطوقة.

وقد قمنا بعمل قائمة باستراتيجيات لتحسين قدرتك على قراءة الناس وتفسير سلوكياتهم بينما تنظر فيما وراء الانطباعات الأولى، وبينما لم يتمكن العلم من جعلنا نقرأ ما بأذهان الآخرين بعد، إلا أننا نستطيع عمل ذلك عن طريق الانتباه إلى الإشارات التى يرسلها الناس باستمرار أثناء تواصلاتهم الاجتماعية اليومية وفى حالات سكونهم عندما يكونون واقفين أو جالسين بمفردهم. إن القدرة على قراءة الآخرين وفهم إشاراتهم غير المنطوقة بدقة يعد أمراً هاماً للتواصل بشكل فعال، وسوف تمكنك هذه المهارة من تعديل رسائلك حتى تصل إليهم بالشكل الملائم لتفكيرهم، ومنحهم الاستجابات المناسبة أثناء استماعك إليهم؛ حتى ترى الإشارات التى تدلك على وصول رسالتك إلى هدفها.

١ *البحث عن التوافق.* إن الناس الذين يبدو أسلوبهم في التواصل متوافقاً مع قيمهم ومعتقداتهم هم أسهل في قراءتهم أكثر من هؤلاء الذين لا يظهرون حقيقتهم في التواصل؛ فقد يكون عدم التوافق علامة على الخداع أو أشياء أخرى يجب أخذها في الاعتبار قبل بناء الثقة في الآخرين، ولكي تصبح متحدثاً جيداً، يجب أن تنمي الثقة في قدرتك على إدراك علامات الخداع.

٢ *هل تتبع الأفعال الأقوال؟* إننا كثيراً ما نحدد مصداقية الناس بمدى وفائهم بوعودهم، والمتحدث الجيد يعلم أن الأشخاص الذين لا يوفون بالتزاماتهم أو الذين يتحدثون دون أفعال لا يفعلون هذا رداً على أساليب تواصلنا معهم في الأساس، ولكن لأسباب أخرى قد تكون بعيدة عنا. ويعد إدراكنا وفهمنا لأساليب تواصلهم مفيداً في تعديل إشاراتنا المرسلة إليهم؛ وذلك لمنع أي سوء فهم قد يحدث.

٣. *الاستماع إلى "القنوات التاريخية"*. ما هي السلوكيات التي أظهرها الناس في الماضي؟ عليك أن تعرف كل ما يمكنك عنهم عن طريق قراءة سيرهم الذاتية، مقالات قاموا بكتابتها، المدارس التي التحقوا بها، المناصب التي ارتقوا إليها، القرارات الهامة التي اتخذوها؛ فالسلوكيات الماضية تعد مؤشراً جيداً لأفعال المستقبل، ومعرفة سلوكيات الماضي تسمح للمتحدث المتميز أن يقوم بالتعديلات المناسبة في أسلوب تواصله مع الآخرين.

٤. *النظر إلى الصورة الكبيرة.* قد يظهر الناس صفات معينة تجعلك تدرك الأمور بطريقة ما، ولكن إذا ما أخذت الصورة الكبيرة للأمور في الاعتبار، فسوف يتحول إدراكك حيث ستدرك وقتها أن الأمر مخالف لما اعتقدته عنهم في البداية. وليس بالضرورة أن الأشخاص الذين يظهرون حدة في الطبع في لحظات معينة يعدون أشخاصًا سيئين. هل حاولت من قبل التحدث إلى أحد المسئولين في الإدارة المالية في الأسابيع القليلة قبل نهاية العام المالي؟ وهناك مثال آخر؛ فأثناء إلقائك بكلمة ترى شخصاً يغفو أثناء حديثك. وقد تشك في قدرتك على جذب انتباه الضيوف حتى تعرف أن هذا الشخص قد عاد لتوه إلى الوطن بعد رحلة مباشرة دامت ٢٣ ساعة من نيوزيلاندا، ويعاني كثيراً من الإرهاق الناجم عن الطيران.

٥. *فتح قنوات إدراكك باستمرار.* عندما نلتقي بالناس لأول مرة، فإنهم يقومون بتوصيل معلومات لنا سواء كان ذلك مقصوداً أم لا ونحن نقوم على الفور

بإطلاق الأحكام على من نلاحظهم. إنهم أثرياء، فقراء، منظمون، كسالى، مستمعون جيدون، يتم تشتيت انتباههم بسهولة، متسرعون، مراعون لشعور الغير، مرحون، مخادعون، وما إلى ذلك. والمهم هنا هو أننا يجب أن نسمح باستمرار باستقبال معلومات جديدة حتى وإن بدت متضاربة، ولكى نحصل على صورة كاملة قدر الإمكان، فإنه لا يمكننا رفض معلومات إضافية لمجرد أننا نشعر أننا نعرفهم بالفعل. إن الناس لهم طبيعة معقدة، استطعنا فهم المزيد من الإشارات واستيعابها، حصلنا على صورة كاملة، وبتفتيح أذهاننا، فإننا نستطيع البعد عن الانطباعات الأولى.

٦ *التيقن من إدراكك.* لأننا قد نقوم بعمل افتراضات غير دقيقة بسهولة بشأن الناس، فإننا بحاجة إلى أسلوب يسمح لنا بفحص إدراكنا فى مقابل وجهات النظر التى قد تمدنا بالأوصاف الأكثر دقة، ويتضمن ذلك عملية سريعة من أربع خطوات والتى تشمل النظر إلى الناس والمواقف من ثلاث مواقف إدراكية، وكمثال، فإننا سوف نستخدم موقفاً لإحدى ضيوفك والتى تستمر فى الحديث إلى من يجلس بجوارها؛ مما يقطع عليك تسلسل أفكارك وحديثك، وباستخدام الطريقة ذات الخطوات الأربع عليك بعمل التالى:

(أ) أولاً، لاحظ ثم صف ما يحدث. إنك الآن تنظر إلى الموقف من الموقع الإدراكى الأول ـ موقفك. إن ما تراه هو إحدى ضيوفك وهى تتحدث إلى من بجوارها، ومن وجهة نظرك فإنها مزعجة.

(ب) الآن، انظر إلى الموقف من الموقع الإدراكى الثانى، وهو دائماً موقع الشخص الذى تتعامل معه. حاول أن تأتى بتفسيرين على الأقل لسلوك الشخص الآخر، ومن الضرورى أن تنظر إلى الموقف من وجهة نظرها والخروج من إدراكك أنت للموقف. قد يكون أحد أسباب المقاطعة هو أنها لا تسمعك بشكل جيد وتسأل من بجوارها حتى تتمكن من متابعة حديثك، والسبب الثانى هو أنها قد تكون لا تتفق معك فى شىء مما تقوله وتعبر عن ذلك مع من بجوارها. إن النظر إلى تعبيرات وجهها ولغة جسدها قد يعطيك المزيد من المعلومات حتى تعرف أى الاحتمالين أقرب إلى الحقيقة. لديك الآن تفسيران محتملان لسلوك الشخص الذى يقاطع حديثك.

(ج) والخطوة الثالثة هى أن تصبح فى الموقف الإدراكى الثالث. عليك باتخاذ موقف طرف ثالث محايد، وهو موقف التحليل غير العاطفى. هل حديث هذه السيدة يزعج ويقاطع تركيز الآخرين، أم أن الآخرين لا يلحظونها على الإطلاق؟ هل سيكون من المزعج أكثر أن تتوقف عن الحديث لتواجه سلوكها، أم سيكون من المفيد أن تواصل حديثك؟

(د) أما فى الخطوة الرابعة، فعليك باستخدام كل المعلومات التى قمت بتجميعها والقيام بالعمل، وبناء على ما قمت بتحديده فى الخطوة الثالثة، يمكنك إما الاستمرار فى الحديث لأنك قررت أنه سيكون من غير المفيد أن تواجه الموقف، أو أن تسأل المتحدثة عن سبب سلوكها. على سبيل المثال، قد تسأل إذا ما كانت بحاجة لتوضيح شىء قد قمت بقوله، أو إذا ما كانت تسمعك جيداً، وبذلك قد تؤكد هذه السيدة تفسيرك للموقف أو توضحه بإعطائك سبباً مختلفاً لسلوكها.

والفائدة الكبرى لهذه العملية ذات الخطوات الأربع هى أنها تجعلك تنظر إلى الموقف من ثلاث زوايا مختلفة للإدراك: موقعك، موقع الشخص الآخر، موقع شخص محايد، وعن طريق النظر إلى أى موقف من وجهتى نظر مختلفة عنك، فإنك قد تدرك الموقف بشكل أفضل، كما تتمكن من حل أى صراع محتمل بسرعة.

٧. ***القيام بتوجيه الأسئلة،*** ثم الاستماع بجميع حواسك. ولكى تجعل الناس يتحدثون عن أنفسهم، سيكون عليك توجيه أسئلة ذات نهاية مفتوحة حتى لا يتم الإجابة عنها باستخدام نعم أو لا فقط. على سبيل المثال، لا تسأل "هل أنت نائب رئيس قسم التطوير؟" ولكن عليك بتوجيه السؤال كما يلى "ما هى حدود مسئولياتك فى المؤسسة؟" فكلما استطعت أن تجعل الناس يتحدثون عن أنفسهم، عرفت عنهم المزيد.

٨. ***المقاطعة بأقل قدر ممكن.*** لتحقيق هدفك؛ فإنه من الضرورى ألا يكون هناك مقاطعة للحديث قدر الإمكان والتشجيع على أن تكون ردود الأفعال غير منطوقة، مثل الإيماء، التواصل بالعين (احرص على ألا تحدق)، أو ردود أفعال صوتية مثل "نعم" أو همهمة الموافقة. لا تفكر فى سؤالك التالى وأنت تستمع ولكن عليك أن تمنح الآخرين الفرصة للتعبير عن أنفسهم، واسمح بأن تكون هناك لحظات صمت، خاصة عندما يبدو على الشخص الآخر أنه

يتوقف ليقول شيئاً آخر. لا تزعجهم بالكثير من الأسئلة، وبدلاً من ذلك عليك أن تبحث عن نقاط فى إجاباتهم تستخدمها للحفاظ على استمرار الحديث. على سبيل المثال، إذا أخبرك شخص أنه قد انتقل من منصب مدير فى الموارد البشرية إلى منصب فى الإدارة المالية، فاسأله عما جعله يقوم بهذا التغيير فى عمله. إن إظهار الاهتمام بالآخرين يعد نوعاً من الإطراء، وإسرارهم لك بما فى داخلهم يعطيك الفرصة لمعرفة أكثر لشخصياتهم والتى لا يمكنك معرفتها بمجرد توجيه سؤال "ماذا تعمل؟"

الأداة رقم ٢: اعرف مادة حديثك، قم بالإعداد؛ لكن لا تبالغ فى ذلك

لا غضاضة فى أن يبحث المرء عن المزيد والمزيد من الثراء، أو الجمال أو الذكاء، وبالمثل من الطبيعى أن يسعى المتحدث إلى الإفراط فى الإعداد لحديثه حتى يرضى جمهوره لأقصى درجة.

ومع ذلك، فكما تذكر من مناقشتنا للخرافات الشائعة فى الفصل الثانى، ذكرنا شيئاً عن المبالغة فى الإعداد، ويحدث ذلك عندما تشعر بالقلق أنك لا تملك مادة كافية للعرض، وتقوم بفحص شرائح الباور بوينت خمس عشرة مرة حتى تتأكد أنها لم تختف، وتقوم بحفظ كل كلمة لحديثك عن ظهر قلب، بما فى ذلك الطريقة التى ترغب فى إلقائها بها. يا إلهى، إن مجرد كتابة كل ذلك يعد أمراً مرهقاً.

سوف نجعل من إعدادك أمراً سهلاً وسوف نجعلك تعرف ما هو القدر المناسب من الإعداد وما يعد مبالغاً فيه. إن المبالغة فى الإعداد سوف تتسبب فى نتيجة عكسية لك؛ حيث إن ذلك سيجعلك تشعر بالقلق والتوتر والوسوسة؛ بحيث تظل تتساءل ما إن كنت قد قمت بالإعداد بالقدر الكافى أم لا.

القواعد الذهبية للإعداد

١ *معرفة الجمهور.* عليك أن تعرف من تتوجه إليهم بالحديث حتى يمكنك تعديل محتوى خطابك، ولغتك، والوسائل السمعية والبصرية التى سوف تستخدمها، والأسلوب الذى سوف تتبعه لتوصيل رسالتك للحصول على

أفضل تأثير؛ فقد تخاطب مجموعة من المستثمرين في الاجتماع السنوي لحملة الأسهم بشكل مختلف عن مخاطبتك للحضور في اجتماع أولياء الأمور والمدرسين الشهري. إن الاستراتيجيات المذكورة في الجزء الأول من هذا الفصل سوف تساعدك على معرفة المزيد عن جمهورك.

٢ *البحث في موضوعك.* إذا كنت خبيراً في موضوع حديثك؛ فإن ذلك يعد مفيداً بالنسبة لك، وإلا فسوف تكون بحاجة للبحث عن كل شيء في موضوعك؛ ففي معظم الموضوعات يوجد العديد من الجوانب الواجب تغطيتها. عليك دراسة النقاط المؤيدة والمعارضة له والنقاط المحايدة أيضاً. عليك معرفة ما قاله الخبراء وما كتب في الصحف العامة. وكثيراً ما يكون الاثنان على طرفي نقيض، كما عليك استخدام الإنترنت وجميع وسائل البحث الممكنة؛ هذا بالإضافة إلى قراءة الجرائد والمجلات التي تتحدث عن هذا المجال. تحدث إلى الخبراء لمعرفة آرائهم في هذا الموضوع، وعندما تعرف كل ما يمكنك عن الموضوع يمكنك الوصول بثقة إلى ما تريد والدفاع عن رأيك في مقابل الآراء الأخرى.

٣. *معرفة المكان.* إذا كنت من ليتلتون، كولورادو، ولديك خطاب الثلاثاء القادم في مونتريال، بكندا؛ فقد يكون من الصعب تخيل المكان قبل ذهابك إليه بالفعل، ولكن يمكنك معرفة التفاصيل من شخص يعمل هناك. ويمكن للشخص الذي أرسل لك الدعوة أن يقوم بإرسال مخطط لمكان العرض، بما في ذلك ترتيبات الجلوس، الأدوات الكهربائية، الأبواب، المخارج، المسرح، المنصة، وما إلى ذلك. إذا لم يكن لدى هذا الشخص مخطط للمكان، يمكنه على الأقل وصف الموقع لك، فكلما عرفت البيئة والمكان الذي سوف تتحدث فيه، استطعت تخيل نفسك أثناء العرض، وبالتالي شعرت براحة أكثر. وإذا كنت تخطط لاستخدام الباور بوينت أو شاشة العرض أثناء الحديث، فسوف يكون من الضروري الحصول على معلومات بشأن الوصلات الخاصة بالكمبيوتر.

٤. *التدرب على إلقاء حديثك.* على الرغم من أن هناك طرقاً أفضل للتدرب على عرضك من أن تجرب إلقاءه أمام والدة زوجتك وصديقاتها المسنات، إلا أن هذا قد يكون لا بأس به إذا لم تكن هناك طريقة أخرى. إن أهم ما في مثل هذه التجارب هي أنها تكون واقعية؛ فهناك ضيوف وسيمنحونك ردود

أفعال صادقة وبناءة؛ وينصح "هاريسون" عملاءنا ألا تكون التجربة أمام أشخاص شديدى القرب منا، حيث إنهم سيرون الشخص رائعاً مهما كان يفعل أو يقول؛ فرئيس الولايات المتحدة لا يقوم بتجربة العرض أمام من يعملون فى البيت الأبيض، فإن لديه مدربين للحديث مثلك تماماً يلقون عليه أسئلة صعبة. إن معظمنا لا يتحدث للاستماع؛ فهناك دائماً عمل، اتفاق، أو علاقة للحديث، لذا عليك أن تجعل التجربة واقعية قدر الإمكان. وتعد المرآة أيضاً أداة جيدة، ولكن لترَ ما سيبدو شكلك عليه بالفعل أثناء حديثك، فإن كاميرا الفيديو هى الأفضل. اطلب من زملائك، أقرانك، رؤسائك، وحتى أعدائك أن يقوموا بنقد تجربة حديثك؛ فسوف تتعلم من ملاحظاتهم الكثير من حيث ما يفيد وما لا يفيد بدلاً من معرفة ذلك بمفردك فى غرفتك.

٥. *الحصول على الراحة الكافية.* إن الحياة لا تتوقف لمجرد أن عليك إلقاء عرض. وإذا كنت تتمنى بالفعل أن تصبح متحدثاً قويًا ومنافساً، يجب أن تفكر فى نفسك بنفس الطريقة التى يفكر بها الرياضيون عن أنفسهم. إنهم لا يسهرون في الليلة السابقة للحدث، ولا يظلون بصالات التدريب حتى الرابعة صباحاً قبل المسابقة. فى الرياضة يعد الفوز هو الهدف الأساسى. وهذا يعتمد على حصول جسمك على الراحة حتى تصل إلى أفضل حالاتك أثناء الأداء الفعلى؛ فقد يكون حديثك غداً بشأن الحصول على عقد اتفاق يساوى مليون دولار أو الحصول على عرض عمل، وهما حدثان لا يقلان أهمية عن الحدث الرياضى بالنسبة لمن يمارس الرياضة. لذا عليك أن تعامل جسمك بنفس الرعاية والاحترام مثل الممارس للرياضة تماماً. يجب أن تحصل على الراحة الكافية. تناول الكثير من المشروبات والأطعمة الصحية حتى تستطيع القيام بأفضل أداء.

قم بالتحليل ولكن لا تطل الوقت فى عمل ذلك. إن أفضل وقت للبدء فى إعداد الحديث التالى هو بمجرد انتهاء الحديث الذى بين يديك؛ فردود الأفعال التى تتلقاها من الضيوف هى التى تعطيك الإشارات لمعرفة ما هى النقاط الناجحة فى عرضك وما غير ذلك. وعليك بملاحظة التعديلات التى تحتاج لعملها. وإذا استطعت سؤال بعض الحضور ومعرفة انطباعاتهم عن حديثك، فعليك بعمل ذلك. كما أن الاستبيانات التى يتم عملها دون ذكر أسماء تعد

مفيدة أيضاً؛ وذلك لأن الناس يميلون إلى إخبارك بالحقيقة بشأن أدائك دون الكشف عن أنفسهم حتى لا يبدوا قساة؛ حيث إن معظم الناس يودون أن يكونوا لطفاء. لذا عليك أن تحصل على كل المعلومات المكنة وعمل التغييرات الضرورية التى سوف تحسن من تأثيرك. فإذا ما شعرت أن حديثك لم يسر على الوجه الأمثل؛ فعليك أن تتعلم مما حدث وتستمر. لا تطل النظر فى ذلك الموقف؛ فسوف يكون لديك الفرصة لتؤدى بشكل أفضل فى المرة القادمة.

٧. *استمتع بهذه العملية.* إننا نستطيع رؤية عينيك وهى زائغة الآن. إنك تشعر بآلام فى معدتك عندما يكون عليك إلقاء كلمة، ومع ذلك فنحن نخبرك بأن تستمتع، كيف هذا؟ إن الحقيقة هى أنك عندما تتعلم التحدث بشكل جيد والتعبير عن نفسك أمام الآخرين، فإنك بذلك تصبح من تلك المجموعة المتميزة من الأفراد الذين يغيرون حياة الآخرين، كما يغيرون حياة أنفسهم. ويعد ذلك أمراً مثيراً؛ فعندما تكتسب الشجاعة للتحدث إلى الناس الذين ترغب فى لقاءهم أو عندما تستطيع إقناع مجموعة من المديرين ليتبنوا أحد اقتراحاتك لمنتج جديد، فإنك سوف تشعر بقوة داخلية والتى ستغير الطريقة التى تنظر بها إلى نفسك وإلى العالم من حولك وستشعر بمدى قوة التواصل بينك وبين الناس. تخيل إذن مدى استمتاعك بالحياة عندما تزداد الإمكانات المفتوحة أمامك.

الأداة رقم ٣ : عمل افتتاحيات ونهايات قوية

يعد إعداد افتتاحية قوية ومؤثرة أحد أجزاء إعدادك للحديث هذا بالإضافة أيضاً إلى إعداد النهاية. قد تتساءل "وما المهم تحديداً فى هاتين الجزئيتين من الحديث؟ فمن السهل أن يعد المرء بداية أو نهاية، أليس كذلك؟ ومن البديهى أن يبدأ حديثنا ببداية وينتهى بخاتمة!"

إن السبب فى أهمية هذين العنصرين فى الحديث، خاصة فى الأحاديث الرسمية، هو أنهما يحملان معظم الثقل. ولا نعنى أنهما سوف يحويان محتوى الموضوع؛ فهذا موضعه جسم الحديث، بل نعنى أن المقدمة تمهد للموضوع، بينما الخاتمة تؤكد عليه وترسيه فى أذهان الحضور.

افتتاحية الحديث

إن افتتاحية حديثك هى مثل حفل الافتتاح للألعاب الأوليمبية؛ فهى مصممة لفتح شهية الجمهور وجعلهم يهتمون بما يلى؛ فهى تجذب انتباههم وتجعلهم متيقظين، فإنه من الصعب أن نجعل الناس يستمعون إلينا إذا لم نحظ بانتباههم، أليس كذلك؟ ولهذا علينا أن نصمم افتتاحياتنا بكل حنكة حتى نحصل على الانتباه الذى نبغى.

يجب أن تكون الافتتاحية ذات علاقة بموضوع حديثك وتؤدى إليه؛ وحيث إن هناك العديد من أنماط الأحداث، الخطب، العروض، فإنه لمن المستحيل إعطاؤك إشارات محددة عن كيفية تنسيق مقدمة تنطبق عليها جميعاً، ومع ذلك فبإمكاننا إعطاؤك بعض الأفكار القوية والتى سوف تكون فعالة فى بداية حديثك بحيث تجعل الجميع يجلسون على حافة مقاعدهم منتبهين لك. بعض هذه الأفكار مجربة وناجحة، والبعض الآخر جديد وجرىء. عليك بتجربتها وتعديلها بالطريقة التى تريدها وسريعاً ما ستعرف ما يناسبك وما ليس كذلك.

١ *موقف طريف*. ونعنى بها قصة، إما حدثت لك أو لأى شخص آخر. ولهذه القصة هدف، وقد تكون مثيرة، مأساوية، مسلية، حزينة، هستيرية، أو أى شىء آخر مثير للمشاعر الإنسانية. احرص على أن تكون متصلة بموضوعك؛ فالحديث عن جدك الذى أنقذ الناجين من تيتانيك لابد أن يكون له علاقة بفوائد استخدام الألومونيوم فى المنشآت الحديثة، وإلا فسوف تفقد انتباه ضيوفك.

٢ *المزحة*. إياك وإلقاء النكات.

٣. *الحقائق المفاجئة*. ابحث فى موضوعك عن شىء مدهش؛ بحيث يكون غير معروف ومفاجئاً لضيوفك، وهنا يكون البحث أمراً ضرورياً. تحدث إلى مكتب الإحصائيات فى واشنطن العاصمة واسأل عن المعلومات الخاصة بموضوعك. والاحتمال الأكبر أنك ستجد معلومات بسيطة سوف تجعل ضيوفك يشعرون بالإثارة؛ فهناك أشياء مثل: "إن المواطن الأمريكى العادى يتناول حوالى ٤٠٠ رطل من الآيس كريم سنوياً" أو "يولد مليون طفل كل دقيقة فى الهند" هذه المعلومات ليست صحيحة تماماً، ولكن تخيل تأثيرها إذا كانت كذلك بالفعل.

١ *العرض.* وذلك عندما تقوم بعمل شيء مثل خدعة، تجربة أو أى إجراء من أى نوع؛ فالناس يحبون العروض، وكلما تمكنت من جعل هذا العرض مثيراً للاهتمام، استطعت أن تجذب انتباههم.

٢. *السؤال.* عندما نسمع الأسئلة، فإننا نشعر أننا مجبرون على الإجابة. إذا سمعت بالصدفة شخصاً يسأل شخصاً آخر "كم الساعة؟" ألا تشعر بأنك مجبر للنظر إلى ساعتك والإجابة عن السؤال بنفسك؟ حتى إذا كان ذلك مجرد دافع، فإننا نضطر لإجابة الأسئلة، لذا فإن أحد أنواع افتتاحيات الخطاب هي البداية بسؤال، وليس بالضرورة أن تكون منتظراً لأن يجيبك أحد، وسوف تكون الأسئلة المجازية جيدة فى هذه الأحوال؛ حيث إنها نوع من الأسئلة لا يحتاج إلى إجابة، ولكننا نستخدمها للإشارة إلى شيء في صيغة سؤال. على كل حال، فإن استخدام السؤال كافتتاحية يعد أسلوباً قديماً، ويمكن استخدامه كثيراً.

٣. *قف وحدق.* إن هذا الأسلوب يتطلب شجاعة؛ فإذا استطعت مجرد الوقوف هناك والتحديق بالضيوف حتى يستقروا فى مقاعدهم، وهم منتظرون لحدوث شيء ويترقبونه، فاعلم أنك من أفضل المتحدثين. قد تكون هذه الطريقة جيدة جداً للحصول على الانتباه، خاصة أن معظم الضيوف يتوقعون أن يبدأ المتحدث فى حديثه فور صعوده إلى المنصة.

٤. *المحادثة.* إننا جميعاً فضوليون بطبعنا. إننا دائماً شغوفون بمعرفة ما يتحدث عنه شخصان من الموجودين، وهذا هو السبب الذى يجعلنا نميل لسماع مشاجرات المحبين، حوارات المتزوجين، أو الهمس بين الزملاء من وراء الجدران. إننا لا نرغب فى أن يضيع شيء منا دون سماعه. خاصة إذا كان هذا الشيء يخصنا. لماذا لا تبدأ محادثة مع شخص بين الضيوف والذى تستطيع أن تتواصل معه بعينيك؟ اجعل الأمر مثيراً. وجه سؤالاً صادقاً وانتظر إجابة. اجعل نبرة صوتك منخفضة حتى يميل الضيوف لمحاولة السماع، وقبل مرور دقيقة سوف ترى ضيوفك وهم يميلون ويمدون أعناقهم لمعرفة إلى من تتحدث ولماذا.

وبالطبع يمكنك أن تبتكر بعض الطرق الخاصة بك لعمل افتتاحيات مثيرة ممتعة؛ بحيث تكون بها علاقة بموضوع الحديث الأساسى.

ختام الحديث

الآن وقد ناقشنا افتتاحية الحديث؛ فلننلق نظرة سريعة على الخاتمة. وستكون نظرتنا سريعة لأنك إذا قمت بكل شيء في المقدمة والوسط فسوف تحدد الخاتمة نفسها، وسوف نناقش معك كيفية صياغة الخاتمة المؤثرة.

غالباً ما تكون الخاتمة ملخصاً لما قمت بقوله في البداية؛ فهي الرسالة الأساسية لحديثك، فإذا ما قمت بعرض جميع نقاطك بشكل جيد، فإن كل ما عليك في الخاتمة هو جذب انتباه الجمهور إلى هدف واحد رئيسي. وبناء على حديثك، والذى قد يكون إما اتخاذ الفعل اللازم الآن، أو إيقاف عمل شيء قمت بمناقشته في رسالتك الأساسية (التوقف عن التشويش على سبيل المثال) أو اتخاذ خطوة ضرورية قمت بتفسيرها في محتوى حديثك، أياً كان ذلك، يجب أن تكون مختصراً. لقد عرضت رسالتك بالفعل على الضيوف، وأنت الآن تذكرهم فقط باختصار بما نقشته على قلوبهم وأذهانهم خلال الساعة أو العشرين دقيقة الماضية، أو أياً كان وقت الحديث: "هذا هو ما تحدثنا عنه. قوموا بذلك، وسوف تسعدون به"

وكلمة السر هنا هي استعادة حماسك؛ بحيث تجعل كلمات خاتمتك تحمل شغفك واهتمامك حتى آخر كلمة. يجب أن تجعلهم يشعرون إلى أى مدى ترغب في أن يقوموا بعمل ما ناقشته في حديثك. لا تجعلهم يعرفون فقط، ولكن اجعلهم يشعرون به أيضاً، فبذلك سيكون الأثر أعمق كثيراً.

الأداة رقم ٤ : التعامل مع الأسئلة والأجوبة بثقة

"هل هناك أية أسئلة؟"

من منا لم يستمع إلى هذه الجملة الساحرة من قبل في أى حوار؟ يقول هاريسون إنه يسأل هذا السؤال عدة مرات خلال الحلقات الدراسية حتى يستطيع معرفة من كان يغفو أو قام من مكانه وفاته جزء هام من الحديث. ونحن هنا نتحدث عن المتحدث الذى يوجه نفس السؤال للضيوف ويتمنى سراً ألا يرفع أحد يده.

إن الجزء الخاص بالأسئلة والأجوبة يعنى منح الضيوف الفرصة للاستيضاح، ومعرفة نقطة معينة تتحدث عنها، والحصول على أجوبة لبعض

النقاط التى لم تناقشها بشكل وافٍ، وتوضيح أى سوء فهم بخصوص أى شىء قد تم قوله.

لماذا إذن يصعب على بعض المتحدثين مواجهة الأسئلة؟ الإجابة هى لأن ذلك قد يجعلهم محط الأنظار أكثر من مجرد إلقاء الحديث. إن الجزء الخاص بالأسئلة والأجوبة يعد مشابهاً للمقابلة الخاصة بالالتحاق بوظيفة، ولكن بدلاً من الإجابة عن أسئلة شخص واحد، فإنك تجيب على العديد من الأشخاص.

والحقيقة هى أن الأسئلة والأجوبة تعد فرصة رائعة لعرض معرفتك وخبرتك؛ حيث تظهر للحضور أنك تعرف ما تتحدث عنه، حتى عندما يتم تحديك فى موضوع له علاقة بعيدة بحديثك.

إن مفتاح النجاح للمتحدث هو الاستماع للأسئلة، وهنا نقدم نصيحتنا الهامة وهى التركيز على الضيوف؛ فإنه من الصعب أن تعرف المقصود من السؤال والأهداف الكامنة وراءه بينما تركز على شعورك بالقلق.

عليك أن تخبر الضيوف متى ستسمح بتوجيه الأسئلة لك أثناء حديثك. أى هل سيكون ذلك فى نهاية حديثك أم أنك ستتقبل ذلك أثناء الحديث. فسوف يساعدهم ذلك على التركيز معك عندما يعرفون أنه يمكنهم الحصول على توضيح لأى شىء فيما بعد. وكلما أمكن حاول تحديد الوقت الذى ستقوم فيه بذلك. إن مجرد ثلاث دقائق للتواصل مع الجمهور سوف تدعم موقفك ومصداقيتك بشكل هائل.

الآن وقد قمت بالإعداد والتدرب على العرض، فإنك أكثرٍ من مستعد لإجابة أسئلة ضيوفك، وفى الواقع، فإنك تعرف مادة حديثك جيداً وبإمكانك استخدام الإجابة لدعم رسالتك، فإذا كان السؤال على سبيل المثال" أين يمكننى تعلم التحدث على الملأ؟ " يمكنك بالطبع إعطاء الإجابة، ولكن يجب أن تدعم رسالتك عن طريق الإجابة بهذه السطور:

وأين لا يمكنك تعلم كيف تتحدث أمام الناس؟ فبينما يمكنك الحصول على الكثير من التعليمات الرسمية فى الجامعات والأندية الثقافية، فهناك مئات الفرص اليومية؛ حيث يمكنك شحذ مهارات وصقل أساليب حديثك مع عدد لا نهائى من الضيوف، من زملائك إلى رؤسائك، إلى أفراد العائلة والغرباء فى المصعد.

إنك بذلك لم تجب فقط عن السؤال، ولكنك قد عظمت تأثير ما ترغب في إرسائه أثناء حديثك. وهذه هى الفرصة التى يقدمها الجزء الخاص بالأسئلة والأجوبة للمتحدث، إنها الفرصة لدعم مصداقية وصلاحية رسالتك؛ فلا تضيعها.

الأداة رقم ٥ : تجربة الأداء - الطريقة الصحيحة

توجد طريقتان لتجربة أدائك: طريقة غير فعالة وطريقة فعالة، إليك فيما يلى ما عليك فعله وما عليك تجنبه.

عندما تقوم بعمل تجربة أداء، فإن هدفك هو ليس التركيز على سلبياتك وما قمت به بشكل خطأ وإخبار نفسك بأنك لا تصلح كمتحدث، فإن مثل هذه الطرق النقدية سوف تجعلك أكثر قلقاً ولن تحسن من مهاراتك. وبدلاً من ذلك انظر إلى نفسك بموضوعية. توقع أنك سوف تتفوق فى بعض الأجزاء وذلك أمر طبيعى، وأن هناك أجزاء أخرى يجب أن تعمل عليها حتى تتقنها. ركز على كلا الجانبين. لا تغفل مواطن قوتك؛ لأنك تريد أن تزيد منها لأقصى حد ممكن.

إن معرفة ردود أفعال الآخرين يعد مفيداً للغاية فى هذه التجربة. اطلب من شخص أن يلاحظ حديثك ويعطيك انطباعه، سواء كان سيئاً أو جيداً. تعلم أن تتقبل النقد البناء، وعليك أن تعرف أنه حتى أفضل المتحدثين فى العالم ليسوا مثاليين. إن التحدث أمام شخص آخر، أو حتى عدة أشخاص، يعد مفيداً حيث ستشعر بالراحة حين تجرب أداءك أمام جمهور.

والمفتاح الآخر للتجربة الفعالة هو عدد المرات المناسب لها. لقد ناقشنا من قبل كيف أن المتحدثين الذين يشعرون بالقلق، لا يقومون بتجربة أداء لأنها تعد غير مريحة بالنسبة لهم، وكيف أن هناك آخرين يبالغون فى عمل ذلك فى محاولة منهم لجعل كل شىء على ما يرام وهو الشىء الذى يزيد من التوتر. إذا كانت حياتك تدور حول حديثك وأصبحت شديد الانشغال بعمل تجربة أداء حتى اللحظة الأخيرة؛ فالاحتمال هو أنك سوف تصبح أكثر توتراً وتؤدى بشكل سيئ أكثر مما كان سيحدث إذا قمت بعمل التجربة على الأداء بالقدر المعقول، وعدد المرات المناسب لتجربة الأداء يعتمد على الوقت الذى تستغرقه حتى تتقن ما بحديثك من مادة، وإذا ما كان لديك أفكار تود أن تضيفها لما تقوله. ولديك الثقة بأنك قد أتقنت موضوعك وبإمكانك توصيل رسالتك بطريقة قوية؛ فإنك

حتى لست بحاجة للتجربة بصوت مرتفع... وهذا هو ما يقودنا إلى النقطة التالية.

تجربة الأداء الذهنية

اقرأ ما يلى ثم أغمض عينيك وحاول القيام به.

تخيل نفسك واقفاً أمام جمهورك وتقوم بعمل عرض قوى. إنك تقف هناك مستمتعاً، وتوصل الرسالة التى تود توصيلها، وضيوفك يستفيدون كثيراً من حديثك. إنهم مشتركون معك ويتعلمون الكثير من المعلومات. إنك تشعر بالاسترخاء، الهدوء، الثقة. إنك تميل وتبتسم بشكل مناسب وتتواصل مع الجمهور بعينيك. وبعد انتهائك من الحديث توجد فترة طويلة من التصفيق وتشعر أنت بشعور رائع، وبعد ذلك يصطف الناس للتحدث إليك ويخبرك العديد منهم أنهم استمتعوا بالعرض.

هل تخيلت هذا المشهد فى ذهنك؟ هل استطعت الحصول على صورة ذهنية جيدة؟ هل شعرت بالطاقة ورأيت وجوه ضيوفك الداعمة لك؟ هل شعرت بجسمك وهو يتحرك بشكل طبيعي؟ قد تكون بحاجة لممارسة هذا التمرين عدة مرات حتى تتقنه، وهناك قلة قليلة من الناس ممن لا يستطيعون الحصول على صورة ذهنية، ولكن معظم الناس يستطيعون ذلك، ولمن يصعب ذلك عليهم قد يستطيعون تكوين هذه الصورة عن طريق التمرين المستمر.

كيف شعرت عندما قمت بالتمرين؟ غالباً كان الشعور مختلفاً عن الطريقة التى تفكر بها عن نفسك عندما تتحدث. من المؤكد أن أفكارك مليئة بالمخاوف؛ لذا فإنها ليست أفكاراً مريحة.

إن أبطال الألعاب الأوليمبية وكبار المؤدين يستخدمون الصورة الذهنية لتحسين أدائهم؛ فإن الصورة الذهنية تدرب العقل للأداء بالطريقة التى تريدها، وتساعدك على توقع النجاح، وهو ما يزيد احتمال نجاحك الفعلى.

يمكن لتجربة الأداء الذهنية أن تكون فعالة ــ حيث تتخيل عرضك، حوارك، أو أى حديث فى ذهنك كتمرين ـ إذا اتبعت بعض الإشارات البسيطة.

أولاً، يجب عمل ذلك أولاً كتمرين؛ فقد تكون بحاجة إلى التمرين عدة مرات حتى تصل إلى النقطة التى ترى عندها نفسك واثقاً من نفسك. فى البداية، قد

يكون من الصعب أن ترى نفسك على هذه الصورة، ولكن بمجرد الاعتياد على التمرين، سوف تقودك صورتك لكي تكون متحدثاً واثقاً. استخدم خيالك بحرية؛ فليس من الضرورى أن تكون تلك التجربة الذهنية واقعية للغاية. كما يمكنك استخدام صورة ذهنية سريعة لنفسك لشحن طاقتك قبل العرض مباشرة. احرص فقط على ألا تبالغ فى الأمر وتستغرق فى التخيل أثناء الحدث.

ثانياً، لا يجب استخدام التجربة الذهنية كطريقة لانتقاد نفسك أو لتصور الأسوأ؛ فالهدف من ذلك هو مساعدتك على تخيل نفسك، ثم بعد ذلك القيام بالفعل، كمتحدث ناجح. إذا لاحظت أنك قد فقدت السيطرة على صورتك الذهنية، ابدأ من جديد؛ فليس هذا هو الوقت لكى تحصل على صورة سلبية أو مخزية لنفسك.

ثالثاً، لا ينبغى عليك استخدام التجربة الذهنية كسلوك تعويضى، ونعنى بهذا المبالغة فيها لدرجة القيام بها أثناء العرض الفعلى؛ فهذا سوف يزيد من شعورك بالقلق ويدمر العرض الذى تقوم به؛ فأثناء الحديث الفعلى عندما تجد نفسك تتدرب على ما أنت موشك على قوله قبل قوله مباشرة، فإن ذلك يعد مبالغة. إذا وجدت نفسك تقوم بتخيل الطريقة المثلى لتقديم نفسك لمجموعة من الأشخاص عدة مرات بينما يقومون هم بتقديم أنفسهم لك، فإن ذلك أيضاً يعد مبالغة. إن أفضل الطرق التى توضح لك أنك تبالغ فى عملية التخيل الذهنى هذه هى أن تجد نفسك غارقاً فى التخيلات؛ بحيث تجد نفسك غير مشارك بإيجابية فى الحوار أو الحدث. بدلاً من ذلك عليك بالتمرين قبل الموعد المحدد عن طريق تخيل ناتج إيجابى كما تم وصفه فيما سبق.

إن الطيار الذى تم ذكره فى بداية هذا الفصل لن يطير أبداً دون تعلم كل ما يجب تعلمه حتى يصبح واثقاً من نفسه. وبالمثل، فإن المتحدث الذى يبحث عن ردود فعل إيجابية من جمهوره يجب أن يدرس الأدوات التى قدمناها فيما سبق بحرص حتى يصبح متحدثاً واثقاً كما يتمنى.

٦

الاسترخاء والتعامل مع القلق المرتقب

إن محاولة الشعور بمزيد من الراحة فى التحدث أمام الناس دون ممارسة ذلك فعلياً يشبه محاولة تعلم السباحة دون النزول فى الماء. عندما تقوم بممارسة الطرق التى قمنا بمناقشتها (تلك التى سوف نناقشها فيما بعد) فإنك بذلك سوف تقوم بالحد من القلق بشأن التحدث بقدر كبير. استخدم هذه الطرق بانتظام واكتسب المزيد من الخبرة عن طريق التحدث أمام الناس كلما سنحت لك الفرصة: إننا ننصح بأداء تجربتين للحديث على الأقل يومياً. وذلك لا يعنى التحدث عندما تأتى لك الفرصة من تلقاء نفسها فقط، ولكن نعنى بذلك الخروج للبحث عن هذه الفرصة، وسوف يقل شعورك بعدم الراحة أثناء قيامك بذلك، كما ستقل أعراض القلق التى تنتابك مثل زيادة نبض القلب، والعرق، والرعشة، وسوف تختفى تلك الأحاسيس الجسمانية المفزعة بشكل تلقائى كلما ازددت خبرة.

إننا نعلم مدى صعوبة هذه المشاعر، ونحن نريد أن نمنحك بعض الاستراتيجيات الرائعة لمساعدتك فى التعامل مع هذه المشاعر بينما تقوم بالاستعداد لتواجه موقف التحدث سواء كان الحديث مهنياً أو اجتماعياً، كما

سوف نوضح بعض التقنيات فى هذا الفصل لمساعدتك على الاسترخاء وأنت على وشك الاشتراك فى الحديث. يقول العديد من الناس إن الترقب هو أسوأ جزء فى الأمر كله؛ لذا سوف نساعدك على التعامل معه.

قبل الدخول إلى التقنيات الخاصة لمساعدتك على الاسترخاء، فهناك كلمة تحذير: قد تتحول هذه الوسائل إلى دعامات إذا سمحت لها. تذكر أن هدفنا أن تستخدمها كوسيلة لبناء الثقة وليس للاعتماد عليها. على سبيل المثال فإن التنفس العميق قد يكون وسيلة رائعة للاسترخاء، ولكن يمكن أن يأتى بأثر عكسى إذا كنت على وشك الحديث وتقول لنفسك "تنفس بعمق - الآن!"

فمن الواضح أن التنفس بعمق لن يكون فعالاً إذا أجبرت نفسك على القيام به أو إذا اعتمدت عليه. ما الذى يحدث إذا لم تستطع التنفس بعمق؟ قد تفكر قائلاً: "يا إلهى، لقد انتهى" والرسالة التى يجب أن تصل إليك بينما تتعلم وسائل الاسترخاء هى أنها مفيدة ولكنها ليست ضرورية. وهى مفيدة تحديداً عندما تستخدمها قبل الحديث لا أن تستخدمها وأنت فى الموقف.

يجب أن تتعلم الاسترخاء كما لو كنت تتعلم نوعاً جديداً من الرياضات. فإذا كنت تتعلم مثلاً لعبة التنس، فإنك بحاجة للتدريب على ضربة البداية وتحريك المضرب بصورة سليمة، وبالمثل فإنه من الضرورى أن تقوم بالتدريب على الاسترخاء بانتظام؛ فبالتدريب سوف تتقنه ويصبح أمراً طبيعياً بالنسبة لك، وسوف تجد أنك بدأت فى استخدام وسائل الاسترخاء دون إجبار نفسك على ذلك بالفعل، وكما أنك لست بحاجة لتكون فى مباراة تنس حتى تمارس ضربة البداية، فإنك لست بحاجة لموقف التحدث حتى تمارس الاسترخاء، ويمكنك البداية بممارسة ذلك فى وقت معين من اليوم، مثل قبل تناول العشاء، وبعد اكتساب المرونة بهذه المهارات، سوف يمكنك استخدامها بفاعلية فى الظروف المتوترة ومواقف الحديث الصعبة.

خلاصة القول أن أساليب الاسترخاء تعد رائعة طالما لم تعتمد عليها وتعتقد أنك بحاجة إليها، وهى تعمل بالشكل الأمثل عند ممارستها يومياً بانتظام. إن مجرد خمس دقائق يومياً سوف تشكل فارقاً كبيراً وتشعرك بالاسترخاء أثناء الحديث، ولكن نكرر مرة أخرى، لا تعتمد تماماً على الأفكار التى سوف تتعلمها، وتفترض أنك لن تتحدث بشكل جيد إذا لم تستخدمها. إذا وجدت أنك بدأت التفكير بهذا الأسلوب، قم بالتدريب على الحديث دون استخدام هذه

الوسائل؛ حتى توضح لنفسك أنك قادر على الأداء بشكل جيد فى أى وقت وأنك لست بحاجة للاعتماد عليها.

التنفس العميق المفيد

"خذ نفساً عميقاً وسوف تشعر بالاسترخاء"

هل سمعت هذه الجملة من قبل؟ المشكلة أن تلك الجملة غير صحيحة. هل تشعر بالاسترخاء تلقائياً بعد استنشاق كمية كبيرة من الهواء؟ غالباً لا. إن ذلك لن يفيد بل إنه قد يضر أيضاً؛ وذلك لأن معظم الناس لا يتنفسون بالشكل الصحيح والطريقة التى يتنفسون فيها بعمق هى بالفعل ما تزيد من شعورهم بالخوف.

هل تذكر المناقشة التى ذكرناها عن الاستجابة البيولوجية لاندفاع الأدرينالين والذى يحدث عندما ينشط الجهاز العصبى السيمبثاوى؟ إن أحد أعراض القلق هو مبدئياً أخذ نفس عميق (وفيما بعد التنفس غير العميق)؛ فإن النفس العميق الأول يعمل وكأنه يعدك للخطر. ماذا تفعل إذا كنت على وشك البدء فى الجرى؟ إنك تقوم بأخذ نفس عميق، وهو بذلك مثل تسارع نبضات القلب؛ فهو إشارة للجسم على وجود خطر، أى إن هناك ما يهدده.

ويشار أحياناً إلى التنفس المتلاحق على أنه" التنفس من الصدر" وهو أيضاً أحد أعراض الخوف، وهو العرض الذى تبدأ معه دائرة القلق ويجعلك تشعر بمزيد من التوتر والعصبية. إن التنفس البطىء هو ما يؤدى إلى احتباس التنفس والذى يحدث عندما تتحدث أمام الناس. يمكنك معرفة أنك تتنفس حين لا ترى صدرك يعلو ويهبط بينما تتنفس. وعلى العكس من ذلك فإن التنفس العميق يحرك البطن إلى أعلى وأسفل. عندما تقوم بتمرين التنفس العميق كما سوف نصفه فيما يلى، سوف ترى معدتك ترتفع بينما تمتلئ بالهواء وتنخفض أثناء الزفير.

والحل لمشكلات التنفس مثل التنفس المتلاحق هو أخذ نفس عميق، وقبل أن نصف كيف تقوم بذلك، حاول أولاً تجربة ما لا يجب أن تقوم به حتى ترى الفرق. خذ نفساً كبيراً وسريعاً من خلال الفم. هذه هى الطريقة التى يحاول بها معظم الناس التنفس العميق. هل يشعرك ذلك بالاسترخاء؟ غالباً لا؛ لأن ذلك يبدو وكأنه مجرد سحب للهواء، وكثيراً ما يتسبب هذا الأسلوب فى التنفس فى

زيادة الشعور بالقلق. الآن وقد عرفت ما لا يجب عمله، إليك فيما يلى الطريقة الصحيحة لأخذ نفس عميق يشعرك بالاسترخاء:

١ ضع يدك اليمنى على معدتك ويدك اليسرى فى منتصف الجزء العلوى من صدرك.

٢ خذ نفساً بطيئاً من خلال أنفك. عليك باستنشاق الهواء لمدة أربع ثوان (قم بحساب الوقت حتى تعرف مدى طول الثانية بالفعل). هل تشعر بصدرك أو معدتك ترتفع؟ إن التنفس العميق ينتج عنه ارتفاع معدتك أثناء الاستنشاق، ولا يجب أن يتحرك صدرك كثيراً. إذا وجدت أن يدك اليسرى (على صدرك) ترتفع وتنخفض فاعلم أنك تتنفس تنفساً متلاحقاً وليس عميقاً. إذا لم تكن هذه العملية واضحة، عليك بالتنفس البطىء عن طريق اللهث مثل الكلب (التنفس بسرعة كبيرة)، وسوف ترى وتشعر بصدرك يتحرك، ثم عليك بالإبطاء فى التنفس والتركيز على معدتك وهى تمتلىء بالهواء مثل البالون.

٣. استمر فى ممارسة التنفس العميق ببطء من خلال أنفك لمدة أربع ثوان، مع الحرص على أن تكون المعدة هى التى ترتفع وأنك تقوم بذلك بشكل فعال.

٤. وبمجرد أن تستطيع الاستنشاق لمدة أربع ثوان، ابدأ فى التمرين على إخراج الزفير، وهذا هو الجزء الأكثر أهمية وهو الجزء الذى يؤدى إلى الشعور بالاسترخاء. قم بإخراج الهواء ببطء لمدة أربع ثوان، واشعر بمعدتك وهى تعود مرة أخرى لأسفل بينما يخرج الهواء.

٥. اختر كلمة تصف ما ترغب فى الشعور به كنتيجة لهذا التمرين على التنفس، ويجب أن تكون كلمة بسيطة ولها علاقة بحالتك مثل "هدوء"، "سكينة"، "استرخاء"، "استعداد" أو "سلاسة" وعندما تبدأ فى إخراج الزفير فى أربع ثوان، قل هذه الكلمة لنفسك ببطء خلال تلك الثوانى الأربع. اشعر بالكلمة تتخلل جسمك بالكامل واسمح للتوتر بالانسحاب من داخلك.

٦ عليك بممارسة هذا التمرين من عشر دقائق إلى خمس عشرة دقيقة يومياً فى لحظات الهدوء النسبى، وتذكر أن عليك إتقانه قبل أن تستخدمه فى المواقف الفعلية المتوترة. وكما ناقشنا من قبل، فإن هذا يشبه التمرين الذى

يمارسه الرياضى قبل أن يكون فى الملعب الملىء بالجمهور ويبدأ فى الشعور بالتوتر. فإذا لم تستعد لذلك مبكراً، فسوف يكون من الصعب عليك أن تؤدى بصورة ناجحة فى اللحظة الحاسمة.

٧. بعد التمرين على التنفس من عشر لخمس عشرة دقيقة يومياً ولمدة أسبوع، ابدأ فى استخدام هذا التمرين قبل وأثناء وبعد المواقف المثيرة للتوتر ولاحظ تأثيره عليك.

إن تمرين التنفس له تأثير بالغ على بعض الناس الذين يشعرون بالتوتر ويمكن أن يكون له تأثير ضعيف على أناس آخرين؛ وذلك يعتمد على إذا ما كانت أعراض التنفس هى من أهم أعراض القلق لديك أم لا؛ فهناك أشخاص لا يعانون من أى صعوبة فى التنفس فى المواقف الصعبة، لذا فإن التنفس لا يمثل لهم أى فارق، ولكن سواء كنت تعانى من الشعور بعدم القدرة على التنفس عندما تشعر بالتوتر أم لا، فإن هذه التمرينات الموصوفة هنا والخاصة بالتنفس العميق سوف تؤدى إلى شعورك بالاسترخاء، ويعد ذلك أمراً ضرورياً أثناء استعدادك للقيام بعرض؛ لأنك إذا استطعت الحفاظ على هدوئك لأيام أو أسابيع قبل الحدث، فإن الاحتمال الأكبر هو أنك سوف تشعر بالهدوء أثناء العرض.

التخلص من توتر العضلات

هناك طريقة أخرى لكى تجعل جسدك مسترخيًا وتهزم التوتر والقلق وذلك من خلال استرخاء العضلات. لقد استفاد "جون" ـ وهو أحد عملائنا الذى يعانى من الضيق والتوتر عندما يضطر للحديث فى المواقف الاجتماعية ـ كثيراً من استرخاء العضلات؛ فلقد كان جسده يتوتر بشدة عندما يشعر بعدم الراحة بسبب التحدث فى الحفلات والتجمعات الاجتماعية لدرجة أنه يبدو كالتمثال. كما أن عضلاته المتوترة تتسبب فى جعله يرتعش مما يجعله يشعر بمزيد من التوتر لأن الآخرين يلاحظون هذه الرعشة، وكنتيجة لذلك فهو لا يمسك بأى شىء فى الحفل (مثل كوب أو طعام) لأنه يخاف من رؤية الناس ليديه وهى ترتعش، وعندما قام "جون" بإرخاء جسده واستخدم بعض الاستراتيجيات الأخرى المذكورة فى هذا الكتاب، أصبح قادراً على أن يتناول طعامه وشرابه وهو يشعر بالراحة فى الحفلات.

إنه لمن الصعب أن تقوم بإرخاء عضلاتك على الفور. حاول ذلك - أثناء جلوسك وقراءتك لهذا الكتاب، حاول أن تقوم بإرخاء عضلات الفخذ. حاول أن ترخى أكتافك. إنه أمر صعب، أليس كذلك؟ إنه مثل محاولتك استشعار الدفء بينما أنت فى جو بارد. إنه ليس بالأمر السهل، ولكن هناك طريقة أفضل للشعور بالاسترخاء.

إن أفضل طريقة لإرخاء عضلاتك هو بالعمل على مجموعات مختلفة منها؛ وذلك بأن تقوم أولاً بشدها ثم إرخائها. قد يبدو غريباً أن تقوم بشد عضلاتك حتى تقوم بإرخائها ولكنها طريقة جيدة ومفيدة. هل شعرت من قبل بالاسترخاء فى عضلاتك بعد رفع أى أثقال؟ إن العضلات تسترخى بعد شدها أكثر من محاولتك إرخاءها من وضع الراحة.

قم بممارسة الشد والإرخاء لعضلاتك عن طريق شد قبضة يدك. تخيل أنك تمسك بإسفنجة مبتلة وتحاول عصر كل الماء الموجود بها. عليك الإمساك بقبضة يدك لمدة ثلاث ثوان، ثم قم بإرخاء يدك بالكامل لمدة ثلاث ثوان أيضاً، وبينما تحرر قبضة يدك ركِّز انتباهك على الشعور بالاسترخاء والفارق بين التوتر والاسترخاء فى العضلات. وعندما تعتاد التعرف على الفارق بينهما سوف تكون قادراً على التعرف على شعور توتر العضلات والإحساس به عندما يبدأ وتتحرر منه قبل أن ينتج عنه العواقب المعروفة.

الآن وقد عرفت عملية إرخاء العضلات، يمكنك ممارسة ذلك مع مجموعات أخرى من العضلات، ولا يعد الترتيب الذى تبدأ به أمراً مهماً، لذا يمكنك تجربة ذلك بطرق مختلفة لترى أيًّا منها يناسبك. اجلس على مقعد وقم بالعمل على مجموعات العضلات التالية، شدها لمدة ثلاث ثوانٍ وأرخها لثلاث ثوانٍ. توقف بين المجموعات حتى تدرك شعورك بالاسترخاء.

١. *الوجه*. قم بقبض عضلات وجهك بالكامل وكأنك قد تذوقت شيئاً لاذعاً. تظاهر وكأنك تحاول شد جميع عضلاتك فى اتجاه أنفك. استمر على هذا الوضع لمدة ثلاث ثوان، ثم قم بتحريرها لمدة ثلاث ثوان.
٢. *الأكتاف*. قم برفع كتفيك فى اتجاه أذنيك، واشعر بالاسترخاء وأنت تعيدهما لوضعهما.
٣. *الرقبة*. انظر لأسفل. استرخِ بينما تعود إلى وضعك الطبيعى.

٤. *الصدر*. قم بشد عضلات صدرك للداخل وكأنك تحاول ضمها نحو إبطيك.
٥. *أعلى الظهر*. قم بتقويس أعلى ظهرك حتى تجعل صدرك بشكل مقعر. اشعر بالشد في أعلى ظهرك ثم قم بتحريره.
٦ *العضلة الأمامية للعضد*. ارفع ذراعيك للجانبين وقم بشد العضلة ذات الرأسين. احرص على عدم شد أى عضلات أخرى؛ حيث إنك تركز على هذه العضلة فقط.
٧. *العضلة الخلفية للعضد*. اسحب ذراعيك إلى جانبيك ثم قم بدفعها إلى الخلف كما لو أنك تحاول دفع ذراعيك إلى الحائط الذى وراءك.
٨. *الرسغان*. قم بشد الرسغين إلى الخلف حتى تصبح يداك متعامدة على الأرض.
٩. *اليدان*. قم بضم قبضتيك معاً.
١٠. *المعدة*. قم بعصر معدتك والضغط عليها للداخل، وكأن معدتك هى إسفنجة تحاول عصرها.
١١. *أسفل الظهر*. قم بالانحناء للأمام حتى يتقوس ظهرك.
١٢. *الإليتان*. قم بقبض الإليتين معاً. يجب أن ترتفع قليلاً من على المقعد.
١٣. *العضلة الأمامية للفخذ*. اجلس مريحاً فخذيك على المقعد على أن تكون ساقك متعامدة على الأرض، ثم ارفع فخذيك لارتفاع بوصة واحدة من المقعد.
١٤. *العرقوب*. قم بالجلوس كما فى التمرين السابق، ولكن قم بفرد ساقيك أمامك وارفعهما.
١٥. *عضلة الساق الخلفية*. بينما تفرد ساقيك أمامك كما فى التمرين السابق، قم بشد أصابع قدميك حتى تشعر بشد عضلة ساقك الخلفية.
١٦. *الكعب*. أعد قدميك إلى الأرض وارفع أصابعك بينما يظل الكعب على الأرض.
١٧. *أصابع القدم*. قم بقبض أصابع قدميك إلى الأرض.

إن ممارسة إرخاء العضلات بانتظام له تأثير تراكمى. إن أفضل طريقة للتغلب على التوتر هو أن نهاجمه قبل أن يبدأ؛ وذلك يشبه أن تتناول كل الفيتامينات والمعادن والحصول على قدر كبير من النوم بشكل منتظم حتى تقهر المرض. لا تنتظر حتى يكون لديك عرض مهم، ولكن قم بممارسة تمارين إرخاء

العضلات بانتظام؛ وذلك لبناء مناعتك ومقاومتك ضد التوتر من التحدث أمام الناس.

قوة التدريبات

تعد التدريبات البدنية طريقة رائعة للتخلص من أعراض القلق. تذكر آخر مرة مارست فيها التدريبات البدنية. لقد كنت غالباً تتصبب عرقاً، وعضلاتك ترتعش، ومرهقاً للغاية. كيف شعرت؟ بالتوتر الشديد؟ الاحتمال الأكبر أنك لم تشعر بأى توتر أو خوف؛ وذلك لأن الخوف ببساطة لا يتوافق مع وجود هذه التمرينات. فى الواقع فإن التدريبات تجعل جسمك يعتاد على الشعور بالتعرق وزيادة نبضات القلب، لذا فعندما تحدث هذه الأعراض أثناء حديثك، فإن الأمر لا يمثل لك أى مشكلة.

وتقوم التدريبات المنتظمة بالحد من الشعور بعدم الراحة، كما تجعلك أقل عرضة لنوبات الخوف أثناء الحديث. إن أفضل أشكال التمارين للحد من التوتر والقلق هى مجموعة من التدريبات الخاصة بالقلب، مثل الجرى، المشى السريع، أو الأجهزة الرياضية، وتدريبات القوة، مثل رفع الأثقال.

إن إضافة من ٣٠ إلى ٤٠ دقيقة من التدريبات الخاصة بتقوية القلب ثلاث مرات أسبوعياً و٣٠ دقيقة من تدريبات القوة ثلاث مرات أسبوعياً سوف تحدث فرقاً هائلاً فى قدرتك على التعامل مع الضغوط مثل التى يسببها التحدث على الملأ.

كما يمكنك اختيار القيام ببعض التدريبات قبل التحدث. من المفيد للغاية أن تمارس بعض التدريبات البدنية قبل الحديث، ولكن ليس قبله مباشرة. إن أحد الآثار الجانبية لتلك التدريبات هو زيادة الطاقة، وعلى الرغم من أنك قد ترغب فى التخلص من طاقتك عندما تكون متوتراً فإنك فى الواقع فى حاجة لهذه الطاقة؛ فالطاقة الوحيدة التى ترغب فى حرقها بالنشاط البدنى هى تلك المتولدة عن القلق. إن ممارسة التدريبات قبل العرض بساعات يمكن أن يساعدك على التخلص من مثيرات التوتر ويقلل من أعراض القلق، وحقيقة الأمر أن العديد من أعراض القلق هى نفس الأعراض التى تحدث نتيجة للتدريبات البدنية (تلاحق الأنفاس، العرق، تسارع نبضات القلب، وما إلى ذلك). وعندما تقوم بإحداث هذه الأعراض قبل العرض عن عمد، فإن جسمك يعتاد عليها، وهذا هو ما

يجعل الأمر أقل أهمية عندما تعود إليك أثناء ترقبك للحديث، كما أنه قد تقل الاستجابة الجسمانية عندما تعتاد عليها التمارين.

إن التدريبات البدنية المقاومة مثل رفع الأثقال تعد رائعة وذلك لأنها تعمل مثل تمارين استرخاء العضلات. فبعد تمرين عضلات، تشعر بمزيد من الاسترخاء، ومما يجعلك تشعر بالحد من التوتر.

إن التدريبات البدنية أيضاً تزيد من الثقة بالنفس، والتى بدورها تؤدى إلى شعورك بمزيد من الراحة للحديث مع أو أمام الناس، كما أنها تساعدك على أن تحافظ على لياقتك الجسمانية؛ مما يحسن من صورتك واعتزازك بنفسك. إن معظم الناس يشعرون بمزيد من الثقة عندما يمارسون التدريبات البدنية، ولا يكون ذلك بالضرورة بسبب أنهم يصبحون فى شكل أفضل، ولكن لسعادتهم لقدرتهم على العناية بأنفسهم وبسبب التأثير الجيد لتلك التدريبات على الحالة المزاجية.

عليك أن تحرص بالطبع على إعادة شحن طاقتك وشرب السوائل بعد كل تدريبات (إن قلة السوائل فى الجسم من أهم أسباب الإجهاد وعدم التركيز) حتى يكون لديك الطاقة ولا تتعرض للدوار قبل أو أثناء الحديث.

وكما قلنا فإنه لا ينصح عموماً بممارسة التدريبات البدنية العنيفة قبل التحدث مباشرة، ولكن يمكنك ممارسة بعض التدريبات الخفيفة مثل السير، تمرينات الاستطالة أو اليوجا، . كما يمكن أن يكون رفع بعض الأوزان الخفيفة مفيداً للحد من توتر العضلات قبل الحديث.

ما تفعله عند الشعور بالفزع قبل الحديث

من المؤكد أنك قد شعرت بذلك من قبل: إنك على وشك التحدث أمام الناس وتشعر بالبؤس بسبب ذلك. قد تشعر ببعض الخوف، وربما تشعر بالتوتر والقلق. كما قد تشعر بالإحباط واليأس لأنه من الصعب عليك التحدث أمام الناس. قد ينتابك هذا الشعور السيئ قبل دقيقتين من الحديث مثلما حدث مع "ياو" أحد عملائنا، عندما كان بحاجة للتحدث فى أحد الاجتماعات، أو قد ينتابك هذا الشعور قبل أسبوع مثلما حدث مع جينيفر عندما شعرت بالقلق بشأن المقابلة القادمة للحصول على وظيفة.

أحياناً قد تقرر أن تصبح في حالة مزاجية جيدة، ولكن الأمر ليس بهذه السهولة؛ فالأمر لم ينته عندما تقول لنفسك "لا تقلق" فإذا كان الأمر بهذه البساطة لم تكن لتقرأ هذا الكتاب الآن، أليس كذلك؟ ولكن أفضل تبني طرق تغيير حالتك المزاجية هي الطرق لتغيير أفكارك وسلوكك، والتي قمنا بمناقشتها من قبل وسوف نتحدث عنها أيضاً في الفصول القادمة. وفيما يلي نصيحتان سريعتان لتحسين حالتك المزاجية أثناء ترقبك للعرض القادم أو الاستعداد للذهاب لحدث اجتماعي.

تحسين الحالة المزاجية

بشكل عام، هناك طريقتان تعدان من أفضل الطرق لتحسين حالتك المزاجية (سواء كان ذلك توتراً، أو إحباطاً، أو أي مشاعر سلبية) وهي زيادة الأنشطة التي تجلب لك السعادة وإضافة الأنشطة التي تجعلك تشعر وكأنك تقوم بإنجاز شيء ما.

وقد تكون الأنشطة التي تجلب لك السعادة بسيطة مثل إعداد وجبتك المفضلة، أو الذهاب للسير في المنتزه، أو قضاء بعض الوقت مع الأصدقاء المقربين أو أفراد الأسرة. إذا استطعت توقع المزاج السيئ (أو إذا كان قد بدأ بالفعل) عليك أن تسارع بالقيام بالعديد من الأنشطة الممتعة بالنسبة لك.

أما الأنشطة التي تمنحك شعوراً بالإنجاز فيمكن أن تتراوح ما بين القيام بشراء البقالة، وسداد فواتيرك، وغسل سيارتك، وشراء رداء جديد، أو أي شيء من هذا القبيل، وهناك بعض الأنشطة والتي تعمل كنشاط يشعرك بالاستمتاع والإنجاز معاً مثل التسوق، إذا كنت تحب ذلك، وهناك أنشطة تشعرك بتحسن حالتك المزاجية بعد إنهائها؛ وذلك لشعورك بالسعادة لأنك قد أنهيتها.

إذا رأيت أنه من المفيد أن تتحدث إلى آخرين عندما تكون في حالة مزاجية سيئة فإن ذلك أمر رائع، ولكن احرص على ألا تستغل هذا الوقت في الاستغراق في التحدث فيما يسبب لك هذه الحالة السيئة. استغل بعض الدقائق في إخراج المشكلة من صدرك ثم قم بالحديث في أي موضوع آخر. عندما تكون في حالة مزاجية سيئة، فإنك تكون عرضة لإساءة تفسير المعلومات واستنتاج أنك لن تقوم بالعرض بالشكل المناسب، لذا لا تقم بالتدرب على الخطاب أو العرض وأنت في هذه الحالة. إنك بالطبع لست بحاجة لأن تكون في حالة مزاجية مثالية

لعمل ذلك، ولكن لا تحاول الاستعداد عندما تكون فى حالة سيئة؛ لأنك ستترك فى نفسك انطباعاً سلبيًا عن عرضك. قم أولاً ببعض الأنشطة المرحة المثمرة لكى تعطى دفعة جيدة لنفسك.

يمكن أن يكون التشتيت مفيداً، أو لا

يمكن أن يكون التشتيت طريقة مفيدة لكسر دائرة قلقك، ومخاوفك، أو شعورك بالإحباط، كما أنه يساعد فى تحسين حالتك المزاجية، ويمكن اعتبار الأنشطة التى تم مناقشتها الآن على أنها طرق لتشتيت تركيزك أو طرق لزيادة تركيزك فى أشياء أخرى.

وكما هو الحال فى مفهوم "التدريبات البدنية الاستراتيجية" فيمكننا استخدام مصطلح "التشتيت الاستراتيجى" لأنه ليس كل التشتيت يساعد على ارتفاع أو انخفاض مستوى التوتر؛ ففى الواقع يمكن للتشتيت أن يكون مضراً إذا كنت تستخدمه على أنه سلوك تعويض هروبى، وهذا يعنى أنه إذا لم تسمح لنفسك أن تواجه مخاوفك وتجربة قلقك، فإنك لن تعرف أبداً إذا ما كانت هناك عواقب تخافها أم لا وهناك العديد من الناس يخطئون بالاستغراق فى تشتيت تركيزهم بمجرد أن يشعروا بحالة مزاجية سيئة، وبذلك فإنهم لن يعلموا أبداً كيف يسيطرون على المزاج السلبى. من الضرورى أن تواجه شعورك بالقلق فى الوقت المناسب.

إذا كنت شديد الإجهاد، تعانى من عدم النوم بسبب وجود طفل حديث الولادة فى المنزل، تقوم بالانتقال إلى منزل جديد، ومضغوطاً فى العمل، فإنه قد لا يكون مناسباً أن تتطوع للقيام بعروض كبيرة. أما إذا لم يكن لديك خيار، فيمكنك أن تقوم بمشاركة شخص آخر فى العرض حتى تتقاسما العمل، واجعل عرضك مركزاً ومختصرًا، احرص على تنظيم بعض الأشياء الموجودة أمامك عدة أيام قبل العرض، واحرص على الاهتمام بالأشياء التى يمكنك السيطرة عليها، مثل تناول الطعام الجيد، ممارسة الرياضة، وأخذ قسط وافر من الراحة قبل العرض. امنح نفسك جائزة بعد حديثك (مثل وجبتك المفضلة أو الآيس كريم الذى تحبه) وعدة دقائق للاسترخاء والاستمتاع بإنجاز شىء صعب خلال فترة متوترة من حياتك.

التخلص من القلق المرتقب

قد يجعلك القلق المرتقب قبل التحدث أمام الناس فى حالة مزاجية سلبية. لذا، فعندما يحين وقت الحديث سوف تكون منهكاً وبائساً. كما أن الترقب يدوم ويستمر فترة أطول من فترة الحديث نفسها. وهناك العديد من الناس يصابون بحالة من الخوف الشديد كلما اقترب موعد الحديث.

ولقد أوضحت الأبحاث أن الناس الذين يشعرون بالتوتر بشأن القيام بالعروض يميلون إلى استدعاء النقد السلبى عن أنفسهم قبل العرض، ويحدث هذا الاستدعاء السلبى غالباً قبل موعد الحديث الفعلى فقط، وهو ما يشير إلى أنك ستصبح أكثر توتراً قبل الحديث، وأنه سيتم التشويش على أسلوب تفكيرك؛ مما يقوم بدوره بزيادة القلق المرتقب.

إن القلق المرتقب هو آخر أشكال القلق التى علينا مواجهتها، وهو يصعب التخلص منه خاصة إذا كانت الأفكار التى تنتابك مثل: "لقد استطعت فى المرة الأخيرة أن أتدبر أمر الحديث بالكاد، أما هذه المرة فإننى أشعر أنها ستكون كارثة" والطريقة المثلى للتغلب على هذا النمط من الأفكار السلبية هى لعبة الأرقام، فإذا ما وضعت نفسك فى ١٠٠ موقف للحديث ونجحت فى ٩٥ تجربة منها، فيمكنك إذن أن تقول لنفسك: "لقد مرت ٩٥ ٪ من هذه التجارب بنجاح، لذا فسوف أنجح هذه المرة أيضاً"

وهناك طريقة أخرى مفيدة للغاية وهى احتواء الخوف بمجرد ظهوره. فإذا ما فعلت ذلك بسرعة، سوف يتقلص بشكل طبيعى. فكر فى الأمر: إذا ما قضيت أسبوعاً قبل موعد الحديث وأنت تحارب شعورك بالقلق، فسوف يضيق صدرك وتصبح محبطاً وشديد القلق عندما يحين وقت الحديث. أما إذا قلت لنفسك على الفور "حسناً، لقد بدأت أشعر بالتوتر بشأن الحديث. لذا فسوف أستخدم هذا التوتر لإعادة شحن طاقتى لمساعدتى فى الاستعداد بشكل جيد حتى أستطيع القيام بعرض رائع"، عندها سوف تتمكن من دحر هذا الشعور بالقلق.

كثيراً ما يقل القلق المرتقب مع الوقت خاصة مع التزامك بالتدريبات التى نقدمها لك فى هذا الكتاب، وسوف يتوقف قبل موعد الحديث بأيام وساعات. وقد تصاب بقلق مفاجئ قبل موعد الحديث إلا أن عدد مرات الإصابة به ستقل أيضاً مع الوقت.

وسوف تساعدك تمرينات الاسترخاء التى تم وصفها مسبقاً فى هذا الفصل وتمرينات الإعداد فى الفصل السابق على الشعور بإيجابية خلال الفترة السابقة على موعد الحديث. هذا بالإضافة إلى أننا سوف نقوم بمساعدتك فى الفصل التالى خطوة بخطوة من خلال مراحل الإعداد قبل الحديث، وعندما تقوم بتنفيذ كل هذه الأفكار، سوف تكون هناك فرصة ضئيلة لهجوم القلق المرتقب عليك. وحتى إذا ما حدث ذلك، فعليك أن تدرك أنه أمر طبيعى، وسوف تخف حدته بالتدريج ومع مرور الوقت بينما تكتسب المزيد من الخبرة.

التخلص من عادة الانتقاد السلبى نهائياً

إن الأفكار المنتقدة القاسية التى نفكر بها بعد الحديث قد تجعلنا نشعر بالسوء والإحباط والعجز بشأن التحدث مرة أخرى.، ولقد أطلقت "لارينا" وزملاؤها على جلسات تحطيم الذات تلك تعبير "التشريح التالى"؛ فهناك أدلة على أن الناس الذين يشعرون بالقلق الاجتماعى يستغرقون فى عملية نقد ذات حادة بعد انتهاء الحديث. وهذه الجلسات التى تتميز بالتفكير السلبى تزيد من القلق المرتقب، فإذا ما قمت بتصنيف حديثك الأخير على أنه كان بشعاً، فسوف تكون أكثر قلقاً فى المرة القادمة التى ستتقدم فيها على موقف مشابه.

وهناك بعض الناس ممن يعتقدون أن هذا النوع من التفكير الانتقادى بعد إلقاء الخطاب سوف يساعدهم على إدراك ما قاموا به على الوجه الخطأ حتى لا يقوموا بتكراره فى المرة القادمة وهذا غير صحيح؛ فليس هناك ما يفيد فى مثل هذه الجلسات والتى نقوم فيها بجلد أنفسنا بعد الحديث. ولبناء الثقة فإننا بحاجة لأن نكون أفضل نصير لأنفسنا بدلاً من أن نكون نقاداً شرسين لها.

إنك عندما تكون قلقاً، فسوف تصبح أفكارك غير إيجابية، وبينما تكون فى قمة القلق (وهو ما قد يحدث لك عند نهاية الحديث)، فإن عقلك يفكر بالعاطفة وليس باستخدام المنطق. ولأنك تشعر بشكل بشع، فسوف تقرر أنك كنت بشعاً. ولكن كثيراً ما يكون ذلك التفكير خطأ، وهو ما يؤدى إلى تفسير خاطئ للموقف.

لقد قامت إحدى عملائنا بإخبار "لارينا" أنها تتقدم كثيراً فيما يخص استجماع نفسها قبل مواقف التحدث، ومع ذلك فإن شعورها بالقلق لم يقل، لذا فلقد سألتها "لارينا" عما تقوله لنفسها بعد انتهاء تجربة الحديث. ولقد اتضح أن هذه السيدة تشعر بقلق بالغ عن أدائها بعد القيام بالحديث؛ حيث كانت

تعيد ما فعلته فى ذهنها وتراجع كل ما قالته مرة أخرى وتفكر فى أشياء أفضل كان بإمكانها القيام بها. قد يقول المرء لنفسه: "كان علىّ أن أقول..." لكن هذه العبارة ليست مفيدة، ولقد كانت هى السبب فى استمرار شعور هذه السيدة بالقلق المستمر.

وكمثال آخر، فلننقل إنك تتحدث إلى أحد جيرانك أو زملائك فى العمل وأصبحت متوتراً أثناء الحديث، ولكنك حاولت ألا تستخدم أيًّا من سلوكيات إخفاء القلق؛ وبدلاً من ذلك فلقد تغلبت على موجة الخوف وخضت الموقف. إن ذلك يعد أمراً رائعاً لأنك قد واجهت مخاوفك وخضتها وأدركت أنك قادر على ذلك. بعد ذلك ولتجنب إعادة الحديث فى ذهنك مرات ومرات، فلقد قررت أن تقوم بعمل تشويش ذهنى مرتب؛ وهو طريقة فعالة لأنه يحل محل النقد السلبى الذى قد يحدث بعد الحديث والذى يعد غير ضرورى وغير مفيد أيضاً، وكنتيجة لذلك، فإنك سوف تصبح أقل توجساً وخوفاً قبل تجربة الحديث التالى.

والفكرة الأساسية هنا هى: توقف عن انتقاد الذات المبرح. كيف يمكنك عمل ذلك؟ الخطوة الأولى هى إدراك متى تقوم بذلك. قد يبدو ذلك الأمر سهلاً، ولكنه ليس كذلك؛ لأن هذه الأساليب فى التفكير قد تكون معتادة. لذا عليك أولاً إلقاء الضوء على السلوك وإخبار نفسك "أوه، ها هو قد بدأ النقد السلبى وهو أمر غير مفيد بالمرة"

ثانياً، عليك بتحويل تركيزك على شىء آخر؛ فيمكنك التركيز على ما فعلته بشكل جيد فى الحديث أو العرض. قد تجد بعض الأشياء التى قلتها أو فعلتها سيئة بحق، لكن عليك أيضاً أن تقوم بتدوين كل الأشياء التى تعتقد أنها كانت على ما يرام أثناء هذه التجربة، واستخدم هذه القائمة فى المرة القادمة التى يكون لديك فيها فرصة للحديث حتى تذكر نفسك أنك قادر على ذلك وتقوم بتقوية ثقتك بنفسك.

وكبديل، فإذا لم تستطع التركيز على الأشياء الجيدة على الفور (ماذا؟ ألم يكن هناك شىء جيد تلك المرة؟) فيمكنك ببساطة تحويل انتباهك إلى شىء آخر حتى لا تبدأ فى انتقاد نفسك. اشترك فى رياضة أو قم ببعض التدريبات البدنية، اذهب إلى السينما، اخرج لتناول العشاء مع الأصدقاء، العب مع طفل -

قم بأى شيء يخرجك من دائرة التفكير فى النقد السلبى. وقم بتهنئة نفسك على إخراج نفسك من هذا الشعور بالتوتر.

لقد قمنا بمعرفة بعض الأشياء التى عليك القيام بها (أو عدم القيام بها) قبل الحديث لمساعدتك على الاسترخاء. والآن سوف نتفقد بعد استراتيجيات الإعداد بمزيد من التفاصيل. لن تتعلم فى الفصل التالى فقط كيف تتخلص من أفكارك المحطمة لثقتك بنفسك والتى تراودك قبل الحديث، ولكنك سوف تتعلم أيضاً الطرق التى سوف تساعدك على جعل حديثك ناجحاً وخاليًا من الشعور بالتوتر.

٧

ما عليك فعله وما عليك تجنبه قبل الحديث

لقد اعترف "هاريسون" أنه فى السنوات الأولى للعمل بالعروض كان كثيراً ما ينتظر حتى اللحظات الأخيرة للاستعداد لحديثه. لقد كان طالباً متميزاً ويستذكر بسرعة؛ فهو يحتفظ فى ذاكرته بالمادة الرئيسية وقادر على استدعاء الحقائق والإحصائيات عندما يكون بحاجة لها، ولكنه أدرك من خلال حلقات الأسئلة والأجوبة الطويلة أنه ليس لديه المعرفة الجيدة التى يجب أن تكون لدى الخبير بموضوع النقاش، كما أنه لم يكن قادراً على إعطاء إجابات وافية؛ فكانت دائماً إجاباته عن أسئلة الجمهور مختصرة. لقد كان لديه دائماً حالة من التوتر تجعل الضيف ذا المعرفة الوافية بمادة الموضوع المعروض يعرف مناطق ضعف معلوماته فى الموضوع الذى يتحدث عنه؛ لذا فلقد كان يعرف أنه بحاجة للارتقاء بمستوى الإعداد لديه.

وفى أحد الأيام فى هذه المرحلة وأثناء تناوله القهوة مع صديق له يعمل مذيعاً لنشرة الأخبار تحولت المناقشة إلى مذيع النشرة السابق "تيدكوبل" وهو أحد الصحفيين المفضلين بالنسبة لـ "هاريسون"، ولقد ذكر صديقه قدرة "كوبل" الأسطورية على البحث وحفظ كميات هائلة من المعلومات فى ذاكرته بحيث

تكون تحت الطلب عندما يحاور أحد صانعي القرار، أو رؤساء البلاد، أو الساسة المؤثرين خلال عمله، لقد عُرف كوبل في مجال الأخبار على أنه سيد الإعداد.

ولقد قرر "هاريسون" أن يضاهي أذكى رجل في الصحافة. وبالفعل بدأ في الإعداد باجتهاد وإتقان لكل حدث وضيف ومناسبة حديث قبل الموعد المحدد لها بوقت كبير. وعندما يتم إخباره بأنه سيجرى حديثاً أو يلقى كلمة قبل الموعد بفترة بسيطة فإنه يبدأ فى الإعداد بسرعة كبيرة حتى يحظى بالفهم الكامل لموضوع النقاش، وكذلك معلومات عن الحضور مما يمكنه من منح مستمعيه أهم المعلومات التى لها علاقة بالأمر.

لقد لاحظت "لارينا" هذا الأمر فى نفسها وفى عملائها أيضاً: إن الإعداد غير الكافى يؤدى إلى الشعور بالقلق؛ فإذا لم تعد نفسك بالشكل الجيد، فإن الاحتمال الكبير هو أنك سوف تشعر بمزيد من القلق. والاستثناء هنا بالطبع هو القيام بعرض قد قمت بتقديمه كثيراً أو أن تكون خبيراً لا يشق له غبار فى موضوع التحدث. على سبيل المثال، فإن "لارينا" تعرف الموضوعات المتصلة بالقلق بشكل جيد؛ لذا فهى بحاجة لوقت أقل للإعداد للعرض فى هذه الموضوعات، أما إذا كان لدينا موضوع جديد للعرض، فإننا نخطط لمزيد من الإعداد.

وقبل أن نخوض فى تفاصيل الإعداد، فإن لدينا تحذيراً. لقد ناقشنا (وسوف نناقش بمزيد من التفاصيل فى الفصل التالى) ميل المتحدث المتوتر للإفراط فى الأداء والإعداد. إن هذا الإفراط يجعل المتحدث يبدو على غير طبيعته مما ينتج عنه أيضاً زيادة القلق، وسوف نناقش فى هذا الفصل فوائد الإعداد الشامل غير المبالغ فيه.

تذكر، فإن الأداء يعلو كلما زاد الإعداد ولكن إلى حد معين، وبعدها يبدأ فى الانحدار، فإذا انشغلت فى تذكر تفاصيل ليست لها علاقة بالموضوع مما يجعلك لا تتذكر فى المكان الذى تتحدث فيه، فسوف تعانى كثيراً أثناء الحديث. وإذا بقيت طوال الليل فى الإعداد فسوف تكون عيناك مرهقة، ومفتقداً للنشاط والطاقة اللذين سوف تحتاج إليهما فى العرض فى اليوم التالى. وإذا كنت تبحث عن المثالية فى إعدادك، فسوف تخلق لنفسك مستويات مستحيلة وينتهى بك

الأمر وأنت تشعر بمزيد من القلق، وكما ناقشنا من قبل فإن الاستهانة بالإعداد والمبالغة فيه يمكن أن يزيدا الشعور بالقلق ويقللا من جودة الأداء على السواء.

كما أن هناك أوقاتاً قد لا تكون فيها بحاجة للإعداد، وسوف نناقش ذلك في الفصل الثاني عشر. كما سوف تتعلم المزيد عن مواقف التحدث التلقائي في الفصول التالية. أما في هذا الفصل، فسوف نناقش كيف تقوم بالإعداد عندما تكون على علم بأنك ستلقى عرضاً في وقت محدد، وهدفنا هو مساعدتك على معرفة الكم المناسب من الإعداد لمنحك الثقة المثلى والمعرفة التي تحتاج إليها للتفوق في الحديث.

القدر المناسب من الإعداد

بشكل عام، فإنه كلما قضيت المزيد من الوقت في الإعداد للعروض سواء كانت رسمية، عملية أو اجتماعية، كان أداؤك أفضل، وسوف تحصل في هذا الفصل على معلومات قيمة حول ما عليك القيام به وما عليك تجنبه أثناء الأسبوع السابق للحديث، وأثناء آخر ساعتين والدقائق الأخيرة قبل وقوفك على المنصة؛ وذلك للتأكد من أنك سوف تقدم نفسك ورسالتك بشكل جيد. قد يكون لديك وقت أكثر مما نتحدث عنه هنا، أو أقل، في كلتا الحالتين، سوف تكون قادراً على تطبيق العناصر المختلفة للإعداد لموقفك القادم.

الأسبوع السابق للحديث

سواء تم إخبارك بمهمة إلقاء خطاب، أو القيام بعرض، أو الحديث غير الرسمي في التو، أو علمت عنها منذ فترة لكنك كنت ترجئ الإعداد لها، فلقد حان وقت العمل عليها الآن.

البحث في الموضوع يعد أمراً حيوياً لنجاح حديثك

في بداية الأسبوع، احصل على لمحة جيدة عن موضوع النقاش. ابحث عن المعلومات المهمة والمتاحة في الكتب، المجلات، الصحف، والمقالات الموجودة على الإنترنت، واحصل على المعلومات الحديثة ذات الصلة بالموضوع والممتعة بالنسبة لضيوفك المتوقعين.

عليك بمعرفة إذا ما كانت المعلومات التى قمت بجمعها هى أفضل المتاح، أو إذا ما كنت بحاجة للاشتراك ببعض المنشورات على الإنترنت للحصول على تفاصيل أكبر. هناك مواقع بحث جيدة مثل questia.com, forbes.com, hoovers.com أو أى موقع نشر آخر قد تكون به معلومات عن موضوعك.

كما يساعدك البحث السريع على Google فى منحك فكرة عن موضوعك. ولكن عليك أن تحذر: فإن البحث عن مصطلح عام مثل "الاستثمار للتقاعد" سوف ينتج عنه أكثر من ٤٨ مليون نتيجة، وهذا أمر هائل ولا يمكنك تصفحها جميعاً لإيجاد الأشياء المناسبة لحديثك؛ لذا كلما قمت بتدقيق بحثك وجدت نتائج لها صلة أكثر بموضوعك.

"احصل" على المادة واقرأها، فعندما تقدم المعلومات لضيوف أمامك، فإنه من المفيد أن تكون المعلومات بين يديك، أو من الأفضل أن تكون فى ذهنك وجاهزة للاستدعاء الفورى. عليك بالتركيز على المعلومات الرئيسية، فإن تحميل ذاكرتك قد ينتج عنه عدم تذكر أى شىء، كما أنك لست بحاجة لعرض كل المعلومات التى قمت بجمعها، بل ترغب فى إمداد ضيوفك بالمعلومات التى لها علاقة وثيقة بموضوع النقاش. أما بقية المعلومات فيمكن الاستعانة بها عند إجابة أسئلة الجمهور فى الوقت المخصص للأسئلة والأجوبة. والقاعدة المثلى هنا هى أن تمنح ضيوفك ٤٠ ٪ مما تعرفه وتحتفظ بـ ٦٠ ٪ لنفسك حتى يكون حاضراً عندما يتطلب الأمر ذلك. وبمعنى آخر، لا تلق بذخيرتك بالكامل فى البداية؛ فقد تحتاج إلى بعضها بعد إلقائك الحديث أيضاً.

عندما تقوم بالبحث لا تتردد فى أن تنغمس فى التفاصيل، فمن السهل على الناس أن يحصلوا على معلومات سطحية عن أى شىء، ولكن لكى تعد خبيراً وتؤكد على مصداقيتك عندما تتحدث، فيجب أن تتوغل بعيداً عن السطح، ويجب أن تهتم دائماً بمصادرك. إن الشعور بالشك أمر صحى (ولكن المبالغة فى الشك إحدى علامات الشخص القلق)؛ فلقد تمت كتابة الكثير عن كل شىء لذا عندما تقوم بالبحث يجب أن تكون لك نظرة ناقدة فى المعلومات. هل هذه المعلومات حديثة أم قديمة؟ هل هذا المصدر متحامل؟ هل هو صادق؟ من أين حصلوا على معلوماتهم؟ هل تم التصديق على المعلومات من طرف ثالث له مصداقيته؟ هل هناك دراسات، أبحاث، إحصائيات متاحة عن ذلك؟ والسؤال الأهم هو: هل تغامر بسمعتك على المعلومات التى سوف تقوم بتقديمها؟

وبينما تقضى الجزء الأكبر من وقتك فى البحث فى كل شىء يصل إليك وله علاقة بطبيعة موضوع حديثك، لا تنس الانتباه للأخبار. عليك بجمع الأخبار من المصادر المختلفة قدر الإمكان، هذا بالإضافة إلى آخر المعلومات المتاحة من وسائل الإعلام.

يفضل "هاريسون" الحصول على أخباره من شبكة الإنترنت صباح كل يوم من مصادر مختلفة. إن موقع Google يعرض معلومات عن أحداث العالم، الأعمال، الترفيه، التكنولوجيا، العلوم، الصحة من أكثر من ٤٥٠٠ مصدر للأخبار من جميع أنحاء العالم، وهو يشعر أن هذه هى الطريقة المثالية للحصول على أحدث المعلومات عن جميع التطورات فى أى شىء فى وسائل الإعلام وفى أذهان الناس، وبسبب قدرة البحث الهائلة لهذا الموقع، فإنه يمكنك من كتابة اسم الموضوع الذى تبحث عنه وترغب فى معرفة آخر الأخبار عنه ويقوم Google على الفور بإظهار العديد من العناوين الخاصة بهذا الموضوع ومن مصادر مختلفة.

بعض الأسئلة الهامة التى توجهها لنفسك

١. ما هى المادة والأدلة المتاحة فى متناول يدى للتحدث عن هذا الموضوع؟
٢. أين يمكننى إيجاد المعلومات الإضافية التى أحتاج إليها؟
٣. ما هى أهم النقاط التى يجب أن أتحدث عنها فى هذا الموضوع؟
٤. ما هى الأجزاء الأساسية التى يمكن تقسيم الموضوع إليها؟
٥. ما هى المعلومات التى تعد ضرورية لرسالتى؟ وما الذى يعد غير ضرورى؟ أو ببساطة يمكن أن نطلق عليه" شىء لطيف أن يتم ذكره"؟

أسئلة لجعل موضوعك يبدو شخصياً أكثر

١. ما الذى يعد مهماً، مثيراً، ممتعاً على وجه الخصوص فى موضوعى بالنسبة لى شخصياً؟
٢. أثناء جمع المعلومات، ما الذى كان يعد أكبر مفاجأة بالنسبة لى، إن كان هناك مفاجأة؟
٣. ما الذى يجعلنى أتشارك فى هذه المعلومات مع ضيوفى؟
٤. هل هناك أفراد من الضيوف أكثر أهمية من الآخرين ويحتاجون إلى هذه المعلومة؟
٥. من هم حلفائى بين الضيوف والذين يمكننى أن أحصل على ثقتى منهم إن كان هذا أمراً ضرورياً؟

الضيوف : السبب الوحيد لحديثك

إن لم يكن هناك ضيوف، فلن يوجد لديك أى سبب لإلقاء كلمة فى المقام الأول؛ فهم أهم عنصر بالنسبة لك، والذى يجب أن تهتم به أثناء الأسبوع السابق للحديث.

ومع هذا التركيز فى ذهنك، فإن أحد أهم الأسئلة التى يجب أن توجهها إلى نفسك: "لماذا أقوم بإلقاء هذه الكلمة، الخطاب، الحديث، أو العرض لهؤلاء الضيوف على وجه الخصوص فى المقام الأول؟"

هل هدفك هو تسلية المستمعين وإضفاء لمحة فكاهية؟ هل تهدف لإخبارهم بتغيرات أو تطورات هامة؟ هل تقدم لهم تعليمات عن كيفية أداء شىء ما بطريقة مختلفة أو أفضل؟ هل هدفك هو تغيير رأيهم فى موضوع يعد مهماً بالنسبة لك؟ هل تحاول إقناعهم للموافقة على وجهة نظرك؟

ولكن من الضرورى فى البداية أن تضع فى ذهنك أنك سوف تواجه جمهوراً له تفكيره وشعوره وليس مجرد دمى ساكنة؛ لذا فإنك لن تسمعنا أبداً ننصحك بأن تتخيل هؤلاء الناس كأطفال أو ما شابه. إننا نريدك أن تركز على ضيوفك وليس أن تضلهم ببعض الحيل.

إن أى شىء تقوم بعمله للاستعداد للحظة الحديث يدور حول الضيوف ـ فهم الهدف من الرسالة. والآن فلقد حان الوقت لاكتشاف ماهية ضيوفك. أو كما يقول "جيرى ساينفيلد": "من هم هؤلاء الناس؟"

وللحصول على إجابة تفصيلية مناسبة، يجب عليك أن تقوم ببعض البحث. سوف تحتاج إلى أكثر من مجرد المعلومات الأساسية مثل التوصيف الوظيفى، النوع، العمر، وأشياء أخرى على شاكلة هذه المعلومات. يجب أن تبحث فى رغبات، واحتياجات، وأهداف ضيوفك. ابحث عن أهم ما يؤثر فى مشاعرهم. كما عليك معرفة أشياء عن توجهاتهم، قيمهم، معتقداتهم، مخاوفهم، مشاكلهم، أمانيهم أيضاً، فإذا ما استطعت الاستعداد لمواجهة بعض أو كل هذه الأمور فى حديثك سواء كان ذلك صراحة أو لا، والتوجه إلى عقلهم الباطن، فإنك بهذا تسير على المسار الصحيح للتواصل مع قلوب وأذهان مستمعيك.

يفضل فى البداية التركيز على الأشياء المشتركة بينك وبين ضيوفك، وبدلاً من الاستعداد للحديث مع مجموعة من الغرباء أو أشخاص لهم وجهات نظر مختلفة تماماً عن وجهة نظرك، فعليك بتدريب وعيك وإدراكك على تجارب

مشتركة تشاركها معهم. وبذلك سوف يكون من السهل أن تقلل من المسافة التى تشعر بها بينكم. وأثناء هذا الأسبوع عليك أن تقرر أنك سوف تشارك ضيوفك ببعض المعلومات الممتعة، الضرورية، والتى لها علاقة بموضوع حديثك، وسوف يساعدك هذا أيضاً على عمل تصور ذهنى إيجابى مسبق عن حديثك.

إلقاء الضوء على الجمهور

عندما تقوم بالإعداد لحديثك، فإنك تكون مرتبطاً بضيوفك، وأثناء هذا الأسبوع سوف تفكر هل الوقت المتبقى للإعداد صغير أم كبير؟ كذلك تدبر المعلومات والمواد التى تحتاج لجمعها ومن أين تجمعها، وكيف يمكنك تصفحها سريعاً بينما تقوم بترتيبها وتحريرها حتى تكون منسقة بشكل منطقى، ولذلك فإن أهم الأسئلة التى يجب عليك توجيهها لنفسك هى: ما هو هدفى الفعلى لإلقاء هذا الخطاب على هؤلاء الضيوف فى المقام الأول؟ ما هى الحاجة التى سيكون على الوفاء بها عندما أتحدث إلى هؤلاء الناس بعد أسبوع من الآن. وكيف يمكننى أن أجعل احتياجاتى تتوافق مع احتياجات ضيوفى؟

لنلق نظرة علىّ مثال لرجل يدعى "ميتشيل"، وهو رجل أعمال مبتدئ ويسعى لتمويل أحد مشاريعه الجديدة:

أمام "ميتشيل" خمس دقائق لطرح موضوعه. وهناك مجموعة من كبار المستثمرين يجلسون لاستماعه وليس لديهم وقت لإضاعته أكثر من ذلك وهم الآن جالسون فى وجوم ينتظرون هذا الشاب لطرح فكرته، ويعرف "ميتشيل" جيداً أن عليه الوصول لهدفه بسرعة وتركيز حديثه على الموضوع الذى يهتم به هؤلاء الناس؛ فهم يريدون معرفة: ما هى الفكرة؟ ولماذا يجب عليهم التفكير بها؟ كم ستكلف تمويلها؟ إلى أى مدى يكون العائد كبيراً فى هذا الاستثمار؟ ومتى سيحصلون عليه؟

إن المستثمرين يعدون ضيوفاً شديدى الانتقاد ويتطلبون من القائم على العرض إعداد مادته جيداً وإعطاء إجابات وافية سريعة على أسئلتهم.

وعلى الرغم من أن هذا يعد مثالاً مبالغاً فيه عما يجب أن يكون عليه المتحدث من تركيز على الاحتياجات الخاصة للضيوف فإن الهدف الرئيسى للمتحدث الفاعل يجب أن يبدو كذلك: إنك تقوم بتوصيل معلومة مميزة لضيوف

مميزين وذلك للحصول على رد الفعل المرغوب به أو النتيجة المرغوبة بحيث تكون هناك فائدة متبادلة بينكما. لاحظ أننا قلنا فائدة متبادلة ، أى لك ولهم - ومن هنا تأتى أهمية التركيز على ضيوفك وما يحتاجونه ويرغبونه منك. وبالتركيز على هذه النوعية من المعلومات، سوف تدخر الوقت وتدرك وتختار وتقيم محتوى حديثك الذى أنت موشك على إلقائه.

الكثير من المتحدثين والقائمين على العروض ممن ليس لديهم الخبرة اللازمة يبدأون عملية الإعداد بسؤال أنفسهم عما يجب أن يتحدثوا عنه وما هى المعلومات التي يجب أن يتضمنها حديثهم، وعلى الرغم من أن ذلك لا يعد خطأ من الدرجة الأولى ، إلا أن ذلك مساوٍ تقريباً لوضع العربة أمام الحصان كما هو فى المثال المعروف؛ وذلك لأنه عليكَ قبل أن تسأل "ماذا؟" أن تسأل "من؟" فإن "من" هى التى ستحدد "ماذا؟"

ومعرفة جمهورك سوف توفر لك ساعات من وقت البحث والتى قد تضيع فى جمع معلومات لا فائدة منها قد تعتقد أنك بحاجة لوضعها بالحديث. فى الواقع لا يوجد هناك نقص فى المعلومات من حولنا؛ فنحن مغمورون فيها حتى رءوسنا. لكن المعلومات الضرورية لمجموعة من الناس دون أن يكون بها الكثير من الحشو غير الضرورى هو أمر صعب بالفعل. تنفق أقسام التسويق فى جميع أنحاء العالم مليارات الدولارات سنوياً لمعرفة كيفية التوجه للجمهور عن طريقة منحهم المعلومات ذات الصلة الوثيقة برغباتهم والتى تحثهم على الشراء. لذا يجب عليك أن تقوم بمثل ذلك، ولكن عليك عمل ذلك بميزانية صغيرة للغاية.

الإعداد مع وجود مستمعيك فى ذهنك

الآن وقد اتفقنا أن أهم عناصر الحديث هو ضيوفك؛ فلنبدأ الإعداد بوضع صور واضحة عن مستمعينا فى أذهاننا.

وذلك هو السبب فى أنه لا يجب أن تبنى أهدافك على أساس مصالحك أنت وحدك، ولكن لمصالح ضيوفك أو جمهورك أيضاً.

فعندما تنهى حديثك يجب أن يكون الجمهور قد اكتسب معرفة قيمة، نظرة هامة، ترفيهاً جيداً، أو فهماً عميقاً لموضوع مهم بالنسبة لهم، ويجب أن يدرك الجمهور قيمة حديثك، وهذه القيمة التى سيدركها الجمهور هى ما ستحدد محتوى وأهداف حديثك.

تذكر أيضاً أن الضيف ليس مجرد إناء فارغ تملؤه بالمحتوى الذى تريده؛ فالاحتمال الأكبر أن لدى جمهورك بالفعل معرفة، ومعلومات، وآراء لها علاقة بما سوف تقوله. والسؤال هنا هو: ما هو قدر هذه المعرفة؟ ومهمتك هى الإضافة إلى هذه المعرفة وخلق معنى وبعد إضافى لها.

عليك أثناء إعدادك للحديث أن تعرف ما هى المعلومات، التوجهات، أنواع الدلائل التى لدى جمهورك، وما هى المعلومات الإضافية التى هم بحاجة ليعرفوها حتي يتقبلوا رسالتك والقيام بما ترغب فى أن يقوموا به.

كما عليك اختيار كلمات ومصطلحات مألوفة ومعروفة للجمهور. وتجنب الكلمات الغريبة الطنانة التى لا يعرفونها والتى قد تبدو بالنسبة لهم ليس لها علاقة بالأمر. يمكنك استخدام مثل هذه الكلمات الطنانة فقط إذا كان استخدامها مألوفاً فى مجال عملك وعمل الحضور. إن استخدام اللغة البسيطة دائماً ما يفى بالعهد ويؤكد أن الجميع - وليس فقط من يعرفون اللغة - لديهم الفرصة لفهم رسالتك.

أثناء إعدادك، عليك اختيار أسلوب حديث يناسب المستمعين، والمناسبة، ومحتوى حديثك، وتذكر أن الجمهور هو من يحدد شكل وأسلوب هذا المحتوى. وجه لنفسك الأسئلة التالية والتى لها علاقة بجمهورك:

١. إلى من أتوجه بهذا الحديث؟
٢. ما هى خلفياتهم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية؟
٣. ما الذى يتوقعه الجمهور منى؟
٤. ما هى المعلومات التى يعرفها الضيوف عن موضوع حديثى من قبل؟
٥. ما هى التجارب السابقة التى مر بها الجمهور فى هذا الموضوع؟
٦. ما هى المعلومات التى تعد جديدة، مسلية، وهامة بالنسبة لجمهورى؟
٧. ما هو موقف الجمهور تجاهى؟
٨. ما هو موقف الجمهور تجاه هذا الموضوع؟
٩. ما الذى يرغبون فى الحصول عليه من حديثى؟
١٠. هل كان حضور الضيوف هنا برغبتهم أم أنه فرض على بعضهم أو جميعهم الحضور إلى هنا؟

١١. هل هناك بين الحضور شخصيات من صانعي القرار، وهل يجب على التأثير عليهم؟

سوف يتطلب الأمر بعض الوقت للحصول على إجابات عن هذه الأسئلة، لذا عليك البدء في البحث على الفور، وسوف تحدد المعلومات التى تجمعها اتجاه ومستوى حديثك.

يمكنك جمع معلومات عن جمهورك باستشارة بعض المصادر التالية:

١. النشرات الدورية الصناعية.
٢. موقع Google أو أى موقع بحث قوى مثل Yahoo.com, altavista.com أو dogpile.com
٣. الصحف.
٤. المشرفون والمديرون.
٥. الأقران والزملاء.
٦. المجلات.
٧. الكتب التجارية.
٨. المنافسون.
٩. المستشارون.
١٠. أقسام الموارد البشرية.

وتلك مجرد بعض المصادر التى يمكن أن تساعدك على تكوين صورة لجمهورك المستهدف، وكلما ازدادت المصادر التى لها علاقة بالجمهور الذى تسأل عنه، حصلت على صورة نهائية أكثر دقة، ومع هذا الاهتمام بجمهورك فى ذهنك، ابدأ العمل على تصميم وتنسيق أسلوب حديثك.

بناء وتنظيم مادة البحث

من خصائص الحديث الفعال أن يسهل على جمهورك متابعة تسلسل أفكارك، وكما ناقشنا فى الفصل الرابع، فإن تنسيق حديثك هو ما يوفر الطريق

الذهنى الذى سوف يرشد الضيوف. فسوف يكونـون أكثـر اسـتعداداً لاتباعـك إن كان تنظيمك للحديث واضحاً، وممتعاً، وملهماً، ومثالياً، ومثيراً فى معظمه.

إن الحديث المنسق بشكل فعال يقسم محتواه إلى عناصر رئيسية مما يجعله يمد الجمهور بمعنى رسالتك بشكل واضح وليس غامضاً. إن التنسيق القوى يبسط تعقيد محتوى الحديث ويدل الجمهور إلى ما تريد توصيله، مع إعطائك الفرصة للتأكيد على أهم عناصر حديثك أثناء ذلك. لقد تم تصميم المعلومات التالية لمنحك نسخة مختصرة لما عليك القيام به أثناء تنسيق وتنظيم معلومات العرض.

التنسيق النموذجى

دائماً ما يتم تقسيم الحديث جيد التنسيق إلى مقدمة، ومحتوى، وخاتمة. إذا بدا ذلك أمراً خانقاً أو يذكرك بما درسته فى الجامعة أو المدرسة الثانوية، فعليك أن تفكر فى الأمر بهذه الطريقة:

- إن المقدمة هى بداية حديثك، وأنت لا تستطيع عمل شىء سوى البدء بشىء ما، أليس كذلك؟
- وهو نفس الشىء بالنسبة للخاتمة؛ فأنت تعلم أنك سوف تنهى حديثك عند نقطة معينة، لذا فإنك ترغب أن تكون النهاية منطقية وتذكر ضيوفك بجميع النقاط الجيدة التى ذكرتها فى محتوى حديثك.
- ويأتى المحتوى بين المقدمة والنهاية وهو الذى توصل عن طريقه رسالتك إلى مستمعيك وهو الذى تقوم فيه بعرض أفكارك ونقاطك ثم تدعمها بالمادة التى قمت بتجميعها لإثبات كلامك حتى لا يستطيع أى شخص اتهامك بأن حديثك سطحى أو غير مبنىّ على حقائق.

ولكل من هذه الأجزاء المنفردة مهمة خاصة. إن النصائح المختصرة التالية والمتعلقة بما يجب أن تفكر به أثناء تجميعك للحديث فى هذا الأسبوع الخاص بالإعداد يمكن استخدامها وتعديلها بناءً على موضوع حديثك، والغرض منه، ونوعية الجمهور.

- *المقدمة.* تحية الحضور، ذكر عنوان موضوع الحديث، الإشارة إلى المشكلة أو السؤال الذى تتحدث عنه، جذب انتباههم، إثارة فضولهم، منحهم سبباً هائلاً لوجودهم هنا معك فى هذا المكان، والسماح لهم بمعرفة ما يمكنهم توقعه من حديثك.
- *المحتوى.* الإشارة إلى النقاط الأساسية، طرح قضيتك، مناقشة موقفك، تقديم الأسباب التى تجعلهم يصدقون ما تريد منهم تصديقه، شرح وجهة نظرك، وعرض منظورك الخاص عن الموقف.
- *الخاتمة.* قم بتلخيص رسالتك. إن الخاتمة تعد هامة لأنها أكثر شيء محتمل أن يتذكره الجمهور بشكل جيد؛ حيث إنها الجزء الأخير من حديثك وسوف تكون عالقة فى أذهانهم، ولهذا يطلق المحامون على الخاتمة اسم "قانون الحداثة"

كيف يمكنك تحديد وقت كتابة حديثك؟

كثيراً ما يتوقف الوقت اللازم للإعداد على طول حديثك أو مدى تعقيد الرسالة والمحتوى، بل إنه قد يعتمد على ما إذا كان حديثك سوف يعتمد على نص مكتوب بالتفصيل أم أنك سوف تتحدث معتمداً على شرائح عرض باور بوينت.

وبالنسبة للأحاديث والعروض البسيطة فإنك سوف تحتاج إلى وقت أقل للإعداد، ويعد أسبوع وقتاً كافياً للإعداد إذا كنت تتحدث من واقع مذكرات ورقية، وإذا كنت خبيراً فى المجال الذى تتحدث عنه، كما يجب أن يكون الوقت كافيًا للبحث وجمع المعلومات الهامة، وعمل تجربة أداء أمام جمهور ما والذى يكون على استعداد لمنحك نقداً أميناً وبناء، كما عليك أن تقوم بتصوير حديثك بكاميرا فيديو؛ وذلك لملاحظة العادات الصوتية وغير الصوتية التى تؤدى إلى تشتيت التركيز والتى أنت بحاجة للحد منها قبل الذهاب إلى موقع الحديث.

قد تحتاج الأحاديث المعتمدة على نص مكتوب مفصل إلى وقت أطول للإعداد هذا بالطبع إلا إذا كنت خبيراً فى عمل الأحاديث الرسمية وغير الرسمية. والسبب هنا هو أنه عندما تكون كل كلمة من الحديث مكتوبة أمامنا، فإننا نعود تلقائياً إلى الكلمات المكتوبة، لكن كتابة حديثك بالتفصيل ليست أمراً جيداً؛

وذلك لأننا نميل أثناء عملية الكتابة إلى الإسهاب والتفصيل؛ مما يؤدى إلى ذكر تفاصيل غير ضرورية. إن المتحدثين المحنكين فقط هم القادرون على الكتابة بنفس الطريقة التى يتحدثون بها؛ مما يسمح لهم بالحديث كلمةً كلمةً من نصهم المعد، وسوف نتحدث عن ذلك بمزيد من التفاصيل فى الجزء التالى.

النص المكتوب

هل ترغب فى كتابة حديثك كلمةً كلمةً أم أنك ترغب فى استخدام أشياء لتنشيط ذاكرتك مثل بطاقات مسلسلة، بعض الملحوظات، أو قوائم نقطية؟ وتعتمد الطريقة التى تقوم باختيارها على مستوى شعورك بالراحة مع المادة التى تقوم بعرضها، وكما ناقشنا فيما سبق، فإنه لا يجب عليك أبداً القراءة من نص مكتوب؛ حيث إن ذلك يتسبب فى الحد من تواصلك مع الجمهور وزيادة شعورك بعدم الراحة، والتركيز مع نفسك، والشعور بالقلق. يجب أن يكون سبب كتابتك لخطابك بالتفصيل هو فهم وتحليل مادتك ورسالتك، واختيار كلماتك حتى تصل إلى أفضل تأثير على الجمهور؛ كما أن كتابة الخطاب توضح لك الأفكار الرئيسية حتى لا تغيب عن ناظريك وعقلك.

لقد كان أحد عملاء "هاريسون" يقوم بالإعداد لعرض ضخم لمجموعة من أعضاء مجلس المدينة بما فيهم حاكم المدينة، ولقد كان الهدف هو عقد تنمية أراض بقيمة ٢٠٠ مليون دولار والذى كان يحتاج إلى موافقة نهائية عليه من المدينة، ومما يزيد من تعقيد الموقف أن مجلس المدينة رفض عرض هذا الشخص مرتين من قبل بسبب عوائق تبدو غير قابلة للتغلب عليها؛ حيث إن كلا الجانبين يرفض إبداء أى تنازلات للتقدم فى هذا المشروع.

وعندما سعى هذا العميل لخدمات "هاريسون"، عرف الرسالة الرئيسية التى يرغب فى توصيلها، ولكنه لم يكن متأكداً من الطريقة التى يصوغها بها وكيفية توصيلها لضيوفه لإقناعهم، ولقد عمل "هاريسون" مع عميله لمدة يومين لتشكيل الخطاب؛ وذلك بمساعدته على كتابته كلمة كلمة وإيضاح الرسالة بشكل مميز. لقد قللوا الكلمات الطنانة كما اختصروا الكثير من التفاصيل غير الضرورية، وقاموا بتقليل النقاط الأساسية والمشاعر الشخصية قدر الإمكان، إلا إذا كانت لها فائدة ضرورية.

وخلال ساعات قليلة من التفكير الجاد والكتابة والتعديل والتدقيق للحديث القادم، انتهى الأمر بأن حصل العميل على خطاب مختصر، منسق وبسيط ويمكنه استخدامه كنص للعرض القادم، وبمجرد أن انتهى من كتابة محتوى الخطاب، أصبح عميلنا قادراً على التركيز على أسلوب توصيله، وبالفعل تلقى التدريب من هاريسون على استخدام أساليب التواصل غير المنطوقة مثل الإيماءات والتواصل بالأعين ونبرة الصوت. (سوف نتناول هذه الطرق بمزيد من التفاصيل في الفصل التالي).

ونكرر مجدداً ، لا ينبغي عليك أن تكتب حديثك حتى تقرأه بالكامل على جمهورك أو حتى أجزاء منه. والسبب الذى قد يجعلك تكتب الخطاب بالكامل هو أن تتمكن من النظر إليه؛ لإيجاد الجمل والكلمات، والأفكار، والتفاصيل التى قد تخدم هدفك الكلى وتزيد من تأثير حديثك على مستمعيك.

استخدام النص

إذا كنت تقوم بكتابة حديثك، فاحرص على التركيز على ما يلى:

- اكتب للأذن. يجب أن يتم فهم حديثك على الفور دون الحاجة لتفسير أى كلمات معقدة واردة بها.
- يجب أن تكون اللغة وأسلوب توصيلها مناسبين للموقف والجمهور؛ فبإمكان أى شخص إعادة قراءة تسلسل معقد من الأفكار أو جمل مكتوبة، ولكن لا يمكن لأى شخص إعادة الاستماع لشيء قاله المتحدث ولم يستطع فهم معناه على الفور.
- يجب أن يساعدك النص أثناء الحديث، لذا يجب أن تقوم بتصميمه بطريقة منطقية تساعدك على الحفاظ على تسلسل أفكارك أثناء العرض. كثير من المتحدثين يفضلون استخدام الباور بوينت لتوجيه أنفسهم للنقاط الهامة فى كل شريحة وعمل تسلسل طبيعى ومنطقى للحديث.

منشطات الذاكرة والملاحظات الهامة

إن منشطات الذاكرة هى كالأدوات التى تساعد على التذكر والتى يمكن أن تكون مفيدة للغاية عند محاولة تذكر معلومة محددة أثناء الحديث، وهى تسمح

لنا بسهولة باستدعاء المعلومات عن طريق استخدام كلمات معينة لها ارتباط بالمعلومات المراد تذكرها، فإذا ما كان المتحدث يتحدث عن موضوع منع سرقات بطاقات الهوية فإنه بحاجة لتذكر كلمات هامة مثل الإبلاغ عن السرقة، الوعى، منع الضياع، تعزيز القانون، ولذا فيمكنه تشكيل كلمة من أوائل أو أواخر الحروف حتى يتذكرها أثناء حديثه.

وهناك وسيلة أخرى قوية للتذكر وهى ربط صورة ذهنية بالكلمات التى نرغب فى تذكرها، وتذكر مثال على ذلك المتحدث الذى يرغب فى تذكر أسماء الجمهور حتى يستطيع التواصل بشكل أعمق، والفكرة هنا هو تكوين ارتباط ذهنى بكل اسم حتى يستدعيه بسهولة عندما يحتاج إلى ذلك. والمهم أن تكون الصورة واضحة، بسيطة، ومبهجة ولها علاقة باسم الشخص أو بالشىء الذى تحتاج إلى تذكره حتى يمكنك استدعاؤه على الفور على سبيل المثال إن أردت ألا تنسى اسم أحد الحاضرين ، واسمه "مايكل"، يمكنك ربطه بصورة المطرب الشهير "مايكل جاكسون" بحيث تتخيل أن المطرب نفسه أمامك، وبالتالى لا تجد صعوبة فى تذكر الشخص عند الحاجة لذلك. كما يمكن أن تكون منشطات الذاكرة عبارة عن معلومات رئيسية موضوعة فى شكل ملحوظات على قطعة من الورق، أو بطاقات صغيرة، أو أى شىء من ذلك القبيل.

وبغض النظر عن الطريقة التى اخترتها، فإن أهميتها هى مساعدتك على إدارة حديثك بنجاح. إذا كنت تستخدم البطاقات، فإن لمحة سريعة إليها سوف تساعدك على الانتقال والتقدم فى حديثك دون مجهود، ولهذا الغرض احرص على:

- وضع خطوط تحت الكلمات المهمة.
- الكتابة بخط واضح.
- الكتابة بخط أكبر من الذى تعتاد عليه حتى تتمكن من القراءة على بعد ثلاث أقدام. تخيل أنها مشابهة لتلك البطاقات التى يستخدمها المذيعون للحصول على المعلومات.
- استخدم صوراً إذا وجدت أنها معجزة أكثر من الكلمات.
- استخدم ألواناً مختلفة للإشارة إلى أفكار مختلفة.

عادة فإن الأحاديث التى تستخدم فيها منشطات الذاكرة هى الأحاديث البسيطة. ومميزات هذا النوع من الحديث هى السهولة والسرعة فى التقاط الأمثلة والحصول على رد فعل سريع من الجمهور مع استخدام التشبيهات المناسبة، كما أن هذه المنشطات للذاكرة تسمح لك بالتواصل مع الأخبار التى تصل فى اللحظة الأخيرة والتى قد تضيف أهمية إلى موضوعك، إلا أن التحدث بحرية بهذه الطريقة يتطلب منك أن تكون واثقاً ومتمكناً من الموضوع، وأن يكون لديك مفردات جيدة، وأن تكون على قدر عالٍ من الألفة مع جمهورك.

التدريب وتجربة الأداء

فيما يلى بعض النصائح التى سوف تساعدك على الاستفادة بأقصى درجة من وقت الإعداد وتجربة الأداء بينما تقوم بالعمل على تجهيز النص.

١ إذا قررت استخدام النص وقمت بكتابته كلمة كلمة؛ فلقد حان الوقت للقيام بتعديله واختصاره. قم بالإضافة أو الحذف كما يتراءى لك. عليك بالبدء فى وضع الحديث فى شكله النهائى.

٢. بينما تقوم بقراءة الملاحظات أو النص، قم بوضع خط تحت الكلمات الرئيسية؛ فعندما تجعل هذه الكلمات بارزة، فإنك تحدد لنفسك طريقاً أثناء الحديث.

٣. أكد على وجود صلات بين الكلمات الرئيسية، وهنا أيضاً يمكنك الإضافة أو الحذف.

٤. ويمكنك إضافة بعض التعليقات الإرشادية بجانب هذه الكلمات الرئيسية مثل "وقفة درامية" ، "تواصل بالعين لوقت أطول"، "التواصل بالعين مع أفراد معينين من الجمهور" و "ارتفاع أو انخفاض الصوت"

٥. لا تكثر من الكلمات الرئيسية فى ملاحظاتك، وإلا فإن ذلك يكون مثل وضع خط تحت فقرات كثيرة فى نفس الصفحة؛ مما يجعلها غير بارزة.

٦ وعندما تعرف تماماً ما هى رسالتك الرئيسية ويكون لديك النص والكلمات الأساسية مدونة وقمت بحفظها فى الذاكرة وتريد العمل على كيفية توصيل هذه الرسالة وتجربة الأداء، فإنك تكون بحاجة إلى التحدث أمام شخص أمين بحيث يكون على استعداد لإعطائك رأيًا أميناً وصادقاً ومباشراً عن

أدائك. ويجب أن يجيبك عن أسئلة مثل: "هل أبدو صادقاً؟" "هل كان أدائى نشيطاً؟"، "هل لغة الجسد التى استخدمتها مقنعة؟"، "ما الذى شتت انتباهك عن رسالتى؟" ، "هل أنا مقنع؟"، "هل أبدو مؤمناً برسالتى؟"

النشرات والأدوات الأخرى الموجودة مع الجمهور

كما أنه يجب عليك أثناء هذا الأسبوع الحرص على إعداد ونسخ وتجميع أى مادة ترغب فى أن تكون لدى الجمهور كجزء من حديثك؛ فلا تؤخر هذه المهمة حتى اللحظة الأخيرة مثلما يفعل معظم المتحدثين ـ فإنك بذلك تزيد من احتمال نسيان شىء أو فقدان أو اختلاط الأفكار.

الليلة السابقة للحديث

عندما كان "هاريسون" فى المدرسة فى وطنه الأم ألمانيا، كان قد قام باختيار جميع وسائل الإعداد المجربة والمثبت صحتها والتى يستخدمونها فى المدارس كأساليب للاستذكار ـ من النوم على مادة البحث وهى مكدسة تحت الوسادة إلى النوم أثناء الاستماع إلى شريط كاسيت بصوته وهو يتلو المادة العلمية. إن شريط الكاسيت فى الجهاز الذى يقوم بالإعادة تلقائياً قد يقوم بإعادة نفسه طوال الليل ببطء ولكنه يدخل العقل الباطن للمتعلم، أليس كذلك؟ حسناً، لسوء حظ الملايين من طلبة المدارس الثانوية، فإنه ليس هناك دليل علمى واحد أن هذه الطريقة تحدث اختلافاً أو أنها من وسائل التعليم المفيدة للطلبة.

إذن فما هى الطرق المفيدة التى تقضى بها الليلة السابقة لعرض شفهى، أو مقابلة مهمة، أو حديث طويل مهم يتعلق عليه أمر خطير عليك إلقاؤه فى غرفة مليئة بالناس؟

سوف تساعدك النصائح التالية على الاستعداد لضيوفك الذين ستقابلهم فى صباح اليوم التالى:

١ *احصل على أكبر قدر ممكن من النوم حتى تشعر بالراحة التامة.* بالنسبة لبعض الناس فإنهم ينامون ثمانى ساعات، وبالنسبة للبعض الآخر فإن ست

ساعات فقط تكون كافية للشعور بانتعاش فى صباح اليوم التالى. أنت فقط من يستطيع معرفة ذلك. استمع إلى جسدك.

٢. *قم بترتيب الملابس التى سوف ترتديها فى العرض على الفراش،* وسوف تختارها بناءً على نوعك وما تفضله من ملابس، عليك أن تختار الحذاء، الحزام، الجوارب، القميص، الفستان، الجونلة، الحلة، رابطة العنق، الحلى، الساعة، أو أى شىء آخر سوف ترتديه، وضعه كله بالكامل أمامك وتخيل نفسك ترتديه وتتحدث أمام الناس.

٣. *تخيل صورة ذهنية متحركة.* يتم الإعلان عن الأفلام فى ٣٠ ثانية حتى يعرف الناس فكرة عما يمكنهم توقعه عند الذهاب إلى السينما، وتلك الإعلانات تصمم لتشعر الناس بالإثارة بشأن الفيلم وتخلق بداخلهم الدافع للذهاب لرؤيته، ولكى تشعر بالإثارة بشأن عرض اليوم التالى، عليك بخلق إعلان صغير فى ذهنك وتخيل نفسك على المنصة وأنت تلقى الضوء على حديثك، وتخيل أفضل سيناريو وأنت تتواصل مع الجمهور. تخيل إيماءاتهم وهم جالسون على حافة مقاعدهم، فى محاولة منهم للتركيز مع كل كلمة تقولها. تصور عيونهم وهى تركز على وجهك حتى لا تضيع منهم أى كلمة. تخيل تعبيرات وجوههم الدالة على الراحة والسعادة بينما تقوم بالكشف عن الجانب المشرق لموضوع خطير، وأنت تمنح كلاً منهم الفرصة لتنفس الصعداء والاسترخاء مع ابتسامة وضحكة تلقائية.

يقوم الرياضيون بمثل هذا التخيل عدة مرات قبل المسابقة، وكذلك فى المراحل المختلفة للإعداد. وهم يطلقون على ذلك "التخيل الإيجابى"، وفى كل مرة يتخيلون ما يقومون به، فيكملون كل حركة بنجاح. إنهم يضبطون أعصابهم ووظائفهم الحيوية باستخدام قوة التخيل الذهنى الإيجابى. يمكنك أن تقوم بهذا التسلسل فى ذهنك عدد المرات التى تفضلها وأنت تتخيل لحظات تواصلك الإيجابى مع ضيوفك أثناء الحديث، مع تدريب ملكاتك الذهنية والجسمانية للخروج بأفضل أداء أثناء الحدث الفعلى.

٤. *لا تتناول وجبة ثقيلة والتى قد ترهقك،* أو تسبب شعوراً بدنيًّا بعدم الراحة، أو تقوم بعمل مضاعفات مؤلمة قد تظهر فى وقت غير مناسب، مثل أن تظهر أثناء حديثك فى اليوم التالى. لذا، لا تتناول أى مشروبات كحولية فى

الليلة السابقة للحديث، كما يجب أن تتجنب تناول أى نوع من البهارات التى لا تعد جزءاً من نظامك الغذائى المعتاد.

٥. *عليك بمراجعة ما قمت بإعداده مرة واحدة،* ولكن ليس قبل ذهابك للفراش مباشرة؛ فطالما أنك تملك المعلومات والمادة التى سوف تقوم بعرضها، فإنه ليس من الجيد أن تنتظر حتى الليلة السابقة للعرض حتى تقوم بمراجعتها تفصيلياً فى ذاكرتك، وكما ناقشنا من قبل فإن النوم أثناء قراءتها لن يفيد فى إتقان ما تقوله. لذا فإذا ما ظللت تجاهد مع المعلومات التى تحتاج إليها قبل حديثك، فإنك سوف توجه أسئلة لنفسك أثناء تصفحك للمعلومات مثل: "لماذا تعد هذه ضرورية مرة أخرى؟"، "لماذا سوف يحتاجون لمعرفة ذلك؟"، "من يهتم بذلك؟"، "ما الذى يعد ضرورياً فى هذا الجزء من حديثى؟" عوضاً عن ذلك عليك بقراءتها سريعاً، وهكذا سوف تقوم بتثبيتها بشكل أكثر أماناً فى أرشيف ذهنك؛ وبذلك فعندما تكون بحاجة لها أثناء الحديث، سوف تجدها جاهزة حاضرة فى عقلك.

قبل الحديث بساعتين

سواء كان ذلك وقت الإفطار، أو الغداء، أو حتى العشاء، عليك أن تتناول طعامك قبل موعد الحديث بساعتين على الأقل؛ فإن الحديث لهدف معين يتطلب أن تكون فى كامل لياقتك الذهنية والجسمانية؛ وذلك للحصول على أفضل أداء. لذا لا تَعُقْ هذه العملية بإثقال جسمك بأى شىء آخر سوى ما تحتاج إليه من الطاقة والسوائل اللازمة. تناول وجبة خفيفة وصحية تحتوى على البروتين والكربوهيدرات، ويجب أن تحد من تناول الدهون والألياف قبل الحديث. وهذا يعنى الحد من تناول السوائل بشكل كبير فى هذه المرحلة إلا من بعض رشفات الماء حتى لا يجف فمك أو حلقك نتيجة لترقبك بدء الأداء.

وسواء كنت تتحدث فى مكان مألوف بالنسبة لك مثل قاعة المؤتمرات بالمؤسسة التى تعمل بها، أو قاعة تبعد عن مدينتك آلاف الأميال، فيفضل أن تكون قد رأيت هذا المكان قبل موعد الحديث، وخاصة إذا كنت تستخدم أساليب تكنولوجيا العرض الحديث؛ فقد ترغب فى التأكد من أن جميع الوصلات، الأسلاك، مفاتيح الأنوار، وأسطح الكتابة موجودة فى أماكنها الصحيحة، ومتاحة لك عندما تحتاج إليها.

تخيل النتيجة الإيجابية لحديثك مرة أخرى بينما تفكر فى النقاط الهامة للحديث. فكر فى رسالتك وفيما سوف تعنيه لضيوفك، كما عليك أن تفكر فى الاختلاف الذى سوف تحدثه معلوماتك فى الناس سواء فى يومهم، أو عملهم، أو حياتهم. فكر مرة أخرى فى الكلمة الافتتاحية لحديثك. لقد قمت بإعداد الكلمة الافتتاحية أثناء أسبوع الإعداد، ولقد أوشكت الآن على عرضها على الجمهور، فترقب هذا الأمر. فكر فيها على أنها هدية قد قمت باختيارها وتجهيزها بحرص للمستمعين فى اللحظة المناسبة، وفكر أيضاً فى رد الفعل الذى تريده منهم.

إذا كانت لديك الفرصة لممارسة بعض التدريبات الرياضية قبل الحديث فلتقم بذلك، حتى إن كان ذلك يعنى أداء بعض الحركات البسيطة، وبالطبع سوف يكون من الأفضل أن تقوم بالتدريبات فى صالة الألعاب الرياضية، فكما تعلم فإن أداء التدريبات الرياضية سوف يحرر هرمون الأندروفين وهو الذى يجعلك تشعر بشعور طيب، ويجعل معدل نبضات قلبك يرتفع، كما سوف يمنحك الطاقة التى تحتاج إليها أثناء الحديث فيما بعد. فإذا ما قمت بذلك، فسوف تصبح ذا نشاط أكبر. هذا بالإضافة إلى أنك سوف تشعر بشعور طيب بشأن نفسك، وهو الذى يفيد أى متحدث. إذا كنت تميل للشعور بالقلق بشكل كبير، عليك بممارسة التدريبات لمدة ساعة أو أكثر قبل العرض؛ وذلك لأنك لن تحتاج إلى المزيد من الأدرينالين عند وقت الأداء؛ وذلك سوف يساعد على تحريره قبل الحديث. أما قبل العرض مباشرة، فعليك بعمل بعض تمارين الاسترخاء البسيطة مثل تمارين الاستطالة.

تجنب ما يقوم بتشتيت الذهن قبل الحديث. يجب تأجيل أى شىء قد يخرجك من تركيزك لما بعد الحديث إن أمكن، كما يجب تجنب القرارات الهامة والحوارات الصعبة والتفكير فى المشروعات الأخرى حتى الانتهاء من المهمة التى يجب عليك إنجازها، فإنك بحاجة لجميع مواردك لتحقيق الهدف من الحديث.

قبل الحديث بدقائق قليلة

لقد حان وقت العرض ولا يفصلك عنه إلا دقائق قليلة. إن الضيوف فى القاعة يتبادلون التحيات ويتجولون بالمكان ويدخلون فى بعض الحوارات

القصيرة، وبمرور الوقت فإنهم يستقرون على مقاعدهم ويقومون بترتيب أدواتهم من أوراق وأقلام حتى يستطيعوا تدوين أى ملاحظة، ويترقبون ما سوف تعرضه عليهم، وكيف ستبدو كمتحدث. تذكر، فإنهم هناك بتوقعاتهم الإيجابية - إنهم لا يتوقعون فشلك، ويرغبون فى أن تؤدى بشكل جيد. فى علم النفس، فإن التوقعات الإيجابية تؤثر على كيفية رؤيتنا للأشياء. فإذا ما توقعنا لشىء أن يكون جيداً، فإننا نرتبط به ونراه على أنه جيد وإيجابى، وذلك سوف يساعدك كثيراً - تذكر دوماً أن الجمهور يقف بجانبك.

عليك أن تعرف إذا ما كنت بحاجة لتنشيط أم لتهدئة نفسك - إذا كنت تشعر بالأدرينالين يسرى بداخلك وتشعر بالقلق. فكر فى طبيعة حديثك (إذا ما كان يحتاج إلى طاقة عالية، أم المزيد من الهدوء والاسترخاء) واستجابتك الطبيعية للقلق. قم بتنشيط نفسك بعمل بعض القفزات أو الاستماع إلى موسيقى تزيد من نشاطك، ويمكنك تهدئة نفسك عن طريق التنفس البطىء والعميق وقول بعض الكلمات المهدئة، والتى تمدك بالشعور الذى ترغب فى الشعور به.

ما عليك فعله فى الدقائق الأخيرة قبل الحديث

لقد حان وقت الاختبار، وسوف تساعدك الخطوات التالية على الاستعداد للحظة الحقيقية حين تستعد لمواجهة الجمهور.

١ ابحث عن مكان هادئ؛ حيث يمكنك فيه التركيز على العناصر المهمة فى خطابك.
٢ عليك بتمرين فكيك عن طريق فتح وغلق فمك وكأنك تتثاءب.
٣. خذ نفساً عميقاً عدة مرات حتى تشعر بالهدوء، واشعر بالطاقة وهى تسرى فى جميع أجزاء جسمك.
٤. انظر إلى نفسك فى مرآة (يفضل أن تكون طويلة فترى نفسك فيها بالكامل) وتأكد من أن كل شىء فى مكانه، مثل رابطة العنق غير المربوطة بالشكل الصحيح، أو أن يكون ساق البنطلون قد علق فى الجورب، أو أن هناك بقعة على الملابس عالقة من الإفطار أو الغداء، أو أى شىء من هذا القبيل.

٥. قم بمراجعة أول دقيقتين من الحديث فى ذهنك مع شحذ طاقتك وترديد المقدمة سواء بصوت مرتفع أو فى ذهنك.
٦. إذا كانت لديك الفرصة لتقديم نفسك للجمهور أو للبعض منهم، اندمج معهم لعدة دقائق وقم بتحيتهم بمودة. ابتسم، انظر فى أعينهم، وأخبرهم أنك تتوق للحديث إليهم فى الدقائق القليلة التالية وأنك سعيد بوجودهم.
٧. قم بإعادة ترتيب أوراقك فى الترتيب الصحيح، وضعها فى مكان مناسب؛ حيث يمكنك الوصول إليها عند الحاجة. إذا كان هناك منصة فيمكنك وضعها عليها ولكن فى مكان يسمح لك أن ترى المعلومات بمجرد أن تلقى عليها لمحة سريعة وذلك للانتقال لنقطتك التالية، فإذا لم تكن هناك منصة متاحة، ضع أوراقك على سطح منضدة أو مكتب بالقرب منك؛ بحيث تكون على بعد خطوات قليلة منك.
٨. ركز على زيادة مستوى طاقتك؛ فإنك تريد السيطرة على انتباه الضيوف على الفور وأن تحصل على تركيزهم بمجرد بدء الحديث. قم بضخ الثقة بداخلك عن طريق تصور نجاحك مع الجمهور. تخيلهم يصفقون، يبتسمون ويقفون للاحتفاء بك إذا كان لديك أخباراً إيجابية ستعرضها عليهم. فإذا ما كنت تعرض أخبار سيئة، فعليك أن تعرف أن جمهورك بحاجة إلى تعاطفك. عليك بالتركيز على مشاركتك الشخصية وركز على عناصر حديثك التى تؤكد على المعنى الذى تريده.
٩. عليك بارتشاف القليل من الماء واحرص على جعل فمك رطباً ومنتعشاً؛ فإن الدقائق القليلة الأولى من الحديث هى التى تتسبب فى "جفاف الفم" نتيجة لزيادة التوتر الذى تشعر به فى بداية الحديث.
١٠. وقبل أن تصعد على "المسرح" ركز تفكيرك على هدفك، الشىء الذى تريد أن يصل إلى جمهورك من هذا الحديث.
١١. توقع أن ينتابك شعور مفاجئ بالقلق عندما تصعد أمام الجمهور، ولكن اعلم أنه سرعان ما سيزول؛ فإن القلق يعلو ويهبط كالموجة. عليك أن تعلو فوقه، وسوف تصبح متحدثاً رائعاً وواثقاً من نفسك.

من الضرورى أن تحسن استغلال الوقت السابق لأى موقف سيحدث به تواصل، وكلما كان الموقف أكثر أهمية، أفادتك المعلومات التى عرفتها فى هذا الفصل فى جهودك للتواصل. الآن وقد عرفت الخطوات التى يجب عليك اتخاذها فى مراحل الإعداد المختلفة، فسوف نعرض عليك فى الفصل التالى كيف يمكنك التحكم فى أفكارك وسلوكك حتى تتعامل مع شعورك بالقلق وتسيطر عليه.

الجزء الثالث

صندوق الأدوات للمتحدث المتوتر

٨

قم بتغيير أفكارك وسلوكياتك

الآن وقد أصبح لديك فهم تام لكيفية عمل القلق، وكيف يقوم القلق من التحدث أمام الجمهور بالإعلان عن نفسه، وبعض المواقف التى يكون من الشائع فيها ظهور القلق، وبعض الاستراتيجيات الرائعة لإعداد نفسك حتى يمكنك التغلب على القلق، فلقد حان الوقت للوصول إلى السؤال المهم: "كيف يمكننى إيقاف هذه الأفكار المخيفة؟"

خبر رائع! إنك تستطيع تغييرها بالفعل. من الممكن حقاً أن تقف أمام الناس وتتحدث بوقار، وثقة، واطمئنان. سوف يتطلب الأمر بعض العمل والتدريب لتغيير تفكيرك وعاداتك، ولكننا هنا لمساعدتك على معرفة ما تحتاج إلى عمله بالضبط. لذا فإذا كنت مستعداً، فإنك على الطريق لتغيير الطريقة التى تتحدث بها أمام الآخرين. فى الواقع، لقد قطعت شوطاً كبيراً فى سبيل تحقيق هذا بالفعل، وقد تكون بدأت تشعر بالفعل بمستوى قلقك وهو يقل، ونحن نأمل فى استمرار ذلك حتى تتغير نظرتك تماماً حيال القلق والتحدث أمام الناس.

وسوف نريك خلال هذا الفصل بعض الطرق الخاصة لمساعدتك على تغيير الأفكار المخيفة والسلوكيات التى تعيقك من أن تكون متحدثاً واثقاً ومميزاً.

طريقة جديدة

قد تكون الطريقة التى سنرشحها لك للتغلب على القلق من التحدث مختلفة عن الأفكار التى سمعتها من قبل، وهى أيضاً مختلفة لأنها طريقة ناجحة بالفعل، وإذا كنت تقرأ هذا الكتاب، فالاحتمال الأكبر أن كثيراً مما قرأته فى الماضى لم ينجح، وهذا ليس خطأك، فإنك ببساطة لم تتعلم الأدوات المناسبة والصحيحة لقهر الشعور بالقلق إلى الأبد، وكما ذكرنا فى الفصول السابقة، فإن المادة التى تتعلمها فى هذا الكتاب سوف تكون أكثر فاعلية عندما تتدرب على تطبيقها مع معالج سلوكى أو مدرب للتحدث أمام الناس يكون خبيراً بهذه المبادئ.

لقد ثبتت صحة هذه الطريقة التى نقدمها لكم هنا عن طريق الأبحاث والتجارب مع الناس الذين عانوا كثيراً من القلق الاجتماعى والمخاوف من التحدث أكثر منك، وطالما أنها نجحت مع أشخاص يعانون من القلق الحاد من التحدث، فإنها سوف تنجح معك، ولقد أثبتت الأبحاث العلاجية التى أجريت فى مراكز علاج القلق فى جميع أنحاء العالم، مثل مركز علاج ودراسة القلق فى جامعة بنسلفانيا تحت قيادة خبير القلق د. إدنابى. فو، وأوضحت فعالية هذه الطريقة.

والمبدأ الأساسى لطريقتنا هو: ***مواجهة القلق واحتواؤه.***

هل يبدو ذلك جنوناً؟ قد يكون كذلك، ولكنه ينجح بالفعل. هل سمعت من قبل أن باستطاعة الكلاب شم رائحة الخوف؟ حسناً، فإن القلق يستطيع أن يشتم رائحة الخوف أيضاً. فهل من الأفضل أن تجرى بعيداً من كلب غاضب؟ هل تعد مهاجمة الكلب فكرة جيدة؟ بالطبع لا، إنها ليست فكرة جيدة أن تتعارك مع كلب يمكنه أن يقطعك إرباً؛ كما أنك لا تريد أن تستجيب بالهرب نتيجة للخوف لأن ذلك سوف يثير غضب الكلب وسلوكه العدوانى. كذلك الأمر مع القلق: فإذا حاولت الهرب منه أو العراك معه، فسوف يهاجمك هو الآخر.

إن مواجهة القلق وتقبله يشبه الاقتراب من الكلب الغاضب لإعطائه عظمة، وقد يصبح الكلب صديقاً لك؛ فليس هناك كلب شرير أو سيئ بالوراثة، وكذلك القلق. ومثل كلبك الوفى الذى يريد الدفاع عنك، فإن القلق يكون من حولك لحمايتك، وعندما ترتبط بالقلق فإنك تستخدمه لصلحتك، وسوف يعمل لصالحك بدلاً من العمل ضدك.

سوف نقدم العديد من الطرق لتغيير كيفية تعاملك مع الخوف من الحديث. وتعتمد الطرق التى تناسبك على موقفك الخاص والطريقة التى يظهر بها القلق عليك. عليك بالصبر؛ لأن التغيير الجذرى لا يحدث بين عشية وضحاها ولكن نتيجة المحاولات المتكررة للمهارات والسلوكيات الجديدة. بإمكانك تعلم الطرق الكثيرة وتغيير نفسك بصورة جذرية، ولكن الأمر يتطلب التكرار والإصرار. لنلق نظرة فى البداية على الأفكار التى تجعلك متوتراً بشأن التحدث، ثم نظرة على السلوكيات التى تدعم القلق من التحدث.

قم بتغيير هذه الأفكار المزيدة للقلق

كما تعى غالباً، فإن تغيير الطريقة التى تفكر بها ليس أسهل شىء يمكنك القيام به فى العالم، ولكن يمكنك القيام بذلك إذا تدربت على الخطوات البسيطة التالية:

١. معرفة الأفكار المقلقة التى تنتابك.
٢. تحدى هذه الأفكار.
٣. الإتيان بتفسيرات بديلة.

الخطوة الأولى: ما الذى كنت أفكر به؟

إن الخطوة الأولى لوضع حد للأفكار المقلقة هى التعرف عليها. هل لاحظت من قبل أنك قد أصبحت أكثر قلقاً بعد سريان فكرة معينة بذهنك؟ قد لا تكون قد لاحظت ذلك وهو يحدث؛ لأن الأفكار تكون سريعة للغاية، ولكن فى معظم حالات القلق بشأن التحدث، فإن هناك بعض الأفكار التى إما تثير الشعور بالتوتر أو تزيده، وعادة ما تكون هناك فكرة معينة هى الشائعة فى العديد من مواقف الحديث الخاصة بك. إن محاولة التعرف على مثل هذه الأفكار عملية ليست بالسهلة؛ وذلك لأن هذه الأفكار تعد جزءًا من وجودك لدرجة تجعلك قد لا تلحظها، وفى أوقات أخرى تتسبب هذه الأفكار فى الشعور بالإحباط مما يجعلك تدركها جيداً.

وكثيراً ما تقول "لازينا" إن هزيمة القلق مثل لعب مباراة كرة قدم ودية. فإنك تمنحها كل مجهودك لتفوز (وبالتالى تهزم غريمك أى القلق)، ولكن اللعبة فى نهاية الأمر رياضة ومتعة. وبمجرد أن تظهر قدرتك على الفوز، فإنكم تخرجون جميعاً لتناول المشروبات سوياً (فإنك تشارك القلق وتسمح له بمساعدتك). ولكى تفوز فى لعبة كرة القدم، فقد تحتاج إلى مجهود فى البداية لمعرفة تحركات الفريق المقابل ومواطن قوته وقدراته، وبمجرد تمكنك من قدرتك توقع تحركات الخصم، يمكنك أن تخطط التحركات المناسبة للرد عليه. وبذلك، فإن الخطوة الأولى لكشف الأفكار المقلقة تعد هامة للغاية؛ وبدون هذه المعرفة لن تستطيع إدراك هذه الأفكار، هذا بالإضافة إلى عدم قدرتك على اتخاذ الخطوات التالية.

قم بعمل ورقة عمل للبدء فى إدراك أفكارك، وأفضل وقت لملء هذه الورقة هو عندما تكون وسط موقف مثير للقلق أو بعد انتهاء الموقف بأسرع ما يمكن؛ وذلك لأن ذاكرتك سوف تكون أكثر دقة حينها. حاول تدوين أفكارك كما هى فى ذهنك، كلمة كلمة.

الخطوة الثانية : تحدى هذه الأفكار

عندما تكمل الخطوة السابقة، سوف ترى كم الفرص التى لديك لتحدى هذه الأفكار التى تثير القلق، ولكى تكتسب فهماً واسعاً لكيفية عمل هذه الأفكار وكيف أنها تجعلك متوتراً، حاول أن تملأ هذه الورقة لعشرة مواقف مختلفة.

وعندما تعرف ما هى أفكارك، فسوف تتمكن من البدء فى عمل شىء حيالها، والفكرة الرئيسية هنا هى تعلم تحدى هذه الأفكار بطريقة إجبارية. تأمرك العديد من كتب مساعدة النفس بأن تتوقف عن التفكير بشكل سلبى أو أن تفكر بطريقة أكثر إيجابية، وللأسف فإن الأمر ليس بهذه البساطة. وفى الواقع فإن محاولة عدم التفكير بشكل سلبى أو التفكير بشكل إيجابى قد تكون أكثر ضرراً من نفعها؛ وذلك لأن محاولة كبت الفكرة السلبية قد ينتج عنه خروج هذه الفكرة بشكل أكثر قوة.

ما الذى كنت أفكر به ؟

الموقف الذى تسبب فى ظهور القلق لدى : ____________________

من أيضاً كان حاضراً؟ ____________________

ما الذى أفكر به قبل دخول هذا الموقف؟ ____________________

ما الفكرة التى انتابتنى فى بداية هذا الموقف؟ ____________________

ما الذى كنت أفكر به عندما كنت فى وسط الموقف؟ ____________________

ما الذى شعرت بالخوف منه وتخيلت أنه أسوأ ما قد يحدث؟ ____________________

ما الذى سرى فى ذهنى بعد الموقف؟ ____________________

ما الذى كنت أفكر به؟
(مثال كامل)

الموقف الذى تسبب فى ظهور القلق لدىّ:

لقد كنت ذاهباً لأحد الاجتماعات؛ حيث كنت سأقوم بتقديم معلومات جديدة لفريق التصميم، وكان من بينهم أحد كبار مديرى التسويق.

من أيضاً كان حاضراً؟

ستة أفراد من فريق التصميم، اثنان من المبيعات، واثنان من المدراء التنفيذيين.

ما الذى كنت أفكر به قبل دخول هذا الموقف؟

"إننى لا أعتقد أن الأمر سيسير على ما يرام لأننى أشعر بالفزع الآن. إننى أشعر بألم شديد فى معدتى، نبضات قلبى تتسارع وبدأت أتعرق"

ما الفكرة التى انتابتنى فى بداية هذا الموقف؟

"قد يكون ذلك محرجاً للغاية وأنا ليس لدى أى فكرة كيف سيمكننى أن أواجه هؤلاء الأشخاص بعد ذلك. لقد بدأت فى التعرق الآن بالفعل، ماذا لو سقط القلم من يدى بسبب هذا العرق؟"

ما الذى كنت أفكر به عندما كنت فى وسط الموقف؟

"إن كل هؤلاء الناس يحدقون فى ... كم من الوقت تبقى على انتهائى من كل هذا؟"

ما الذى شعرت بالخوف منه وتخيلت أنه أسوأ ما قد يحدث؟

"كنت أعتقد أننى قد أتعثر خلال العرض، وأجعل من نفسى أضحوكة، وفى النهاية قد أفقد وظيفتى؛ وذلك لعدم مقدرتى على عرض أى من أفكارى"

ما الذى سرى فى ذهنى بعد الموقف؟

"أعتقد أننى استطعت النجاح فى ذلك ومازلت أقف على قدمى، ولكن كان علىّ أن أتحدث بشكل أبطأ من ذلك. أعتقد أنه بدا على الناس الشعور بالملل، وأنهم غالباً قد لاحظوا كم كنت قلقاً لذا لم يشعروا بالراحة. لقد كان بإمكانى وصف الجزء الخاص بالعملاء المحتملين بشكل أكثر وضوحاً..."
لماذا لم أفكر فى إجابة أفضل على سؤال "سام"؟

إن التفكير فى أفكار إيجابية أو قول عبارات للتأكيد قد يكون مفيداً، إلا أنه كثيراً ما لا ينفع وذلك لأنه لا يعد عملية إجبارية. ولن يفيدك شىء أن نخبرك عن سبب حاجتك للتفكير بشكل إيجابى؛ فقد يعاند عقلك ويتخذ جانب الإنكار. فإذا ما كانت لديك الفكرة السلبية والتى تعبر عنها فى "إن السماء دائماً رمادية وكئيبة" فإن الفكرة الإيجابية المضادة ستكون "إن السماء دائماً زرقاء وجميلة" وسوف يبدأ ذهنك فى مقاومة موقفه الأصلى لأن الموقف الجديد مضاد له وليس مقنعاً. إن عملية تغيير طريقة تفكيرك تعد معقدة. لذلك فأنت بحاجة لإقناع عقلك بعمل هذه التغييرات.

والطريقة التى سوف تقنع بها عقلك هى عرض الجانبين ومعرفة أى الجانبين أكثر إقناعاً. فكر فى نفسك وكأنك محام (وسيكون الأمر أكثر سهولة إن كنت كذلك بالفعل) وتوقع ما قد يقوله الطرف الآخر. اطلع على أدلة الجانبين وفكر فى أيهما أكثر منطقية.

فلنقل إن أفكارك كانت على سبيل المثال هى: "لن أستطيع التحدث بشكل جيد عندما أقف هناك" لننظر إلى الأدلة المؤيدة والمناهضة لهذا التأكيد:

الدليل المؤيد للفكرة:

- لقد مررت بموقفين تم إخبارى فيهما أنه من الصعب سماع صوتى عندما أتحدث.
- عندما أكون متوتراً، فإننى أجد من الصعوبة أن أتحدث بصوت مرتفع.
- قد أتلعثم أكثر أو يكون كلامى متقطعاً عندما أتحدث أمام الناس.

الدليل المناهض للفكرة:

- إننى أتلقى الكثير من النقد الإيجابى بعد الكثير من أحاديثى.
- لقد أخبرنى معظم الناس أنهم يستطيعون سماعى بشكل جيد.
- لقد طلب منى رئيسى بالقيام بعمل المزيد من الأحاديث، لذا فإنه من المؤكد أن صوتى واضح وليس مشوشاً.

الخطوة الأخيرة : أنت الحكم

الآن ولقد أصبح لديك أدلة كلا الطرفين، يمكنك معرفة أى منهم أكثر إقناعاً ثم البحث عن طرق أخرى للتفكير والتى قد تكون أكثر دقة، وباستخدام المثال السابق، فإن الفكرة الجديدة قد تكون: "قد أتحدث فى البداية بصوت خفيض بالفعل، ولكن الاحتمال الأكبر أننى سوف أستطيع التحدث بوضوح"

هل ترى مدى اختلاف هذا عن الطرق التقليدية التى تخبرك ببساطة أن تفكر بشكل أكثر إيجابية؟ ليس من المناسب أن تحاول صرف مخاوفك والإتيان ببعض الأفكار الإيجابية السطحية، لكن المفيد هو النظر إلى مصداقية الفكرة ومعرفة من أين تأتى الأخطاء المعرفية إليك. أكمل ورقة عمل ما هو الحكم؟ لكى تقيم الأدلة.

نهاية التفكير المشتت

هل تذكر نقاشنا عن المشتتات المعرفية التى تزيد الشعور بالقلق؟ فلنناقشها الآن واحدة واحدة؛ لنرَ كيف يمكننا هزيمتها.

١ *المبالغة فى رد الفعل.* يا إلهى إن قلبى لا ينبض بانتظام؛ وهذا يعنى أننى لن أتحدث بشكل جيد.

بدلاً من ذلك، فكر: إن هرمون الأدرينالين يتدفق. إننى مستعد للبدء. إن احتمال أن يمر حديثى بشكل سيئ بسبب تسارع نبضات قلبى يعد احتمالاً ضئيلاً لأننى قد عانيت من هذه الأعراض من قبل، ولكننى تحدثت بشكل جيد.

٢. *التنبؤ بالمستقبل.* إذا وقفت هناك، فإننى سوف أفقد احترامهم لى، كما أننى لن أتقدم فى وظيفتى أبداً.

بدلاً من ذلك، فكر: إننى لا أعرف ما سيحدث عندما أقف هناك، ولكننى سوف أستخدم مهاراتى فى الحديث لكى أفعل أفضل ما لدىّ. لقد مرت ٨٠ ٪ من تجاربى السابقة فى الحديث على ما يرام، لذا فإن الاحتمالات للنجاح فى صالحى. ولا أعتقد أن خمس دقائق من الحديث سوف تدمر خمس سنوات من العمل الجاد والعلاقات الرائعة فى العمل.

ما هو الحكم؟

تقييم ورقة عمل أفكارك

الفكرة: ______________________________

____

____

____

____

____

____

الدليل المؤيد للفكرة: ______________________________

____

____

____

____

____

____

الدليل المناهض للفكرة: ______________________________

____

____

____

____

____

____

فكر أو تفسير جديد: ______________________________

____

____

____

____

____

____

____

ما هو الحكم؟
تقييم ورقة عمل أفكارك
(مثال كامل)

الفكرة : يبدو على الجمهور الشعور بالملل، وعدم الراحة، والتعب، والضيق، يبدو أننى شخص ممل للغاية.

الدليل المؤيد للفكرة :

١ هناك شخص يتثاءب وآخر غارق فى نومه.
٢. هناك سيدة تتحرك كثيراً فى مقعدها، إن حديثى لا يشعرها بالراحة.
٣. هناك بعض الناس لا يتواصلون معى بأعينهم، قد يشعرون بالإحراج من أجلى.

الدليل المناهض للفكرة :

١. قد يكون هؤلاء الناس مروا بيوم شاق أو لم يستطيعوا النوم الليلة السابقة.
٢ قد يكون هؤلاء الناس الذين يشعرون بالتعب لديهم طفل صغير بالمنزل.
٣. قد لا يتواصل هؤلاء الناس بأعينهم لأنهم لا يجيدون ذلك.

فكر أو تفسير جديد:

قد تعتمد الطريقة التى يستجيب بها الناس على تجاربهم السابقة وليس على ما يشعرون به تجاه حديثى، وقد يقومون بنفس الاستجابة عندما يستمعون أيضاً إلى متحدث محنك؛ وغالباً فإن الأمر ليس له علاقة بأدائى.

٣. *توقع الكوارث.* سوف ينام الناس أو ينفجرون فى الضحك ولن يرغبوا فى التحدث إلىّ مرة أخرى.

بدلاً من ذلك، فكر: لم ينم أحد من قبل أو ضحك بينما أتحدث، لذا فإن هذا الاحتمال ضعيف للغاية؛ وحتى إذا نام أحد الجمهور فإن الموقف سيكون محرجاً بالنسبة له وليس لى.

٤. *التفكير العاطفى.* سوف أتحدث بشكل سيئ بسبب شعورى البالغ بالقلق وشعورى بالغثيان.

بدلاً من ذلك، فكر: لقد سمعت الكثير من الناس يتحدثون، ولقد فوجئت لسماعهم يقولون إنهم كانوا يشعرون بالفزع بداخلهم، ومع ذلك فقد تحدثوا بشكل جيد جداً.

٥. *التقليل من الشأن.* إذا نسيت هذه النقطة، فلن أستطيع الرجوع إلى ما كنت عليه.

بدلاً من ذلك، فكر: إذا نسيت هذه النقطة وتوقفت لمدة دقيقة، يمكننى التعامل مع الأمر؛ فإن التوقف عن الكلام أحياناً ما يضيف التأكيد إلى الحديث.

٦ *النظرة الضيقة.* إن هذا الرجل الموجود فى المنتصف يحدق بى، من الواضح أننى أبدو كالأحمق.

بدلاً من ذلك، فكر: هذا الرجل لا يبدو ودوداً، ولكن انظر إلى إيماءات وابتسامات الأشخاص الجالسين من حوله. قد يكون هذا الرجل فى حالة مزاجية سيئة اليوم.

٧. *المبالغة فى تقدير الاحتمالات.* من المؤكد أننى سوف أفقد الوعى إذا اضطررت للوقوف هناك.

بدلاً من ذلك، فكر: حيث إننى لم أفقد الوعى طوال حياتى، فغالباً لن يحدث ذلك لى الآن.

عندما تكتشف أنك تقوم بأحد هذه الأخطاء المعرفية؛ فإنه يمكنك العمل على تغييرها باستخدام بعض الأدوات التى نعرضها لك خلال هذا الفصل.

إن الطعام لا يكون له طعم جيد عندما تكون المعدة مصابة بالبرد

إن الاضطراب الموصوف أعلاه والذى أطلقنا عليه التفكير العاطفى يعد شائعاً للغاية مع القلق بشأن التحدث أمام الناس؛ فإن الناس إذا شعروا بالقلق

يستنتجون أنهم لن يتحدثوا بشكل جيد. هل تعتقد أن هذه الطريقة غير عادلة في تحديد مدى جودة ما قمت به؟ بالطبع نعم.

وذلك يشبه الذهاب إلى مطعم خمس نجوم ومعدتك مصابة بالبرد، فيسألك شخص عن الطعام وتقول "لقد كان سيئاً للغاية. لقد كنت أشعر بالغثيان طوال الوقت. إنني لن أعود إلى هذا المكان مرة أخرى أبداً" وهذه الطريقة ليست دقيقة لاتخاذ القرارات؛ حيث إن مذاق الطعام بدا بهذه الطريقة لأنك كنت تشعر بالتعب، ولم يكن ليبدو كذلك إذا كانت معدتك سليمة.

وفي تجاربنا لمساعدة الناس في التغلب على الخوف من التحدث أمام الناس، فإننا كثيراً ما نطلب من أشخاص آخرين أن يقوموا بتقييم أداء المتحدثين في المحادثات وأثناء إلقائهم للكلمة، وكانت النتيجة بلا استثناء أن المتحدثين الذين يشعرون بالقلق يقيمون أنفسهم بشكل أسوأ من تقييم الآخرين لهم. لا تجعل المعدة المصابة بالبرد تخطئ الحكم على أدائك بشأن شعورك بالأشياء - ابحث عن طرق أخرى لقياس الأداء، مثل الطرق التي قدمناها لك خلال هذا الفصل.

إن ما تتوقعه هو ما سيحدث بالفعل

وهناك طريقة أخرى لتغيير أفكارك ومشاعرك وهي: قم بتغيير ما تتوقعه حتى تراه. هناك فكرة معروفة مفادها أن الإنسان عندما يتوقع شيئاً ويؤمن بحدوثه بشدة فإنه يتحقق بالفعل؛ وهذا يعود إلى أن أفكارنا تؤثر بقوة على سلوكياتنا. هل تذكر إحدى المرات عندما أخبرت نفسك أنك سوف تفشل حتماً في شيء ما وحدث ما توقعته؟ هذا هو ما نعنيه.

كما أنه من الصحيح أن ما يتوقعه الآخرون منك هو ما يحدث أيضاً. وهذا هو ما يسمى "الانحياز نحو التوقع". لقد أوضحت بعض الدراسات أن هناك بعض المدرسين اعتقدوا أن مجموعة من الأطفال ذوى الذكاء المتوسط "موهوبون" وأن مجموعة أخرى من الأطفال ذوى الذكاء المتوسط "عاديون" ولقد قام المراقبون بملاحظة تقدم الأطفال ودرجات الامتحان، وتخيل ما انتهى عليه الأمر؟ على الرغم من عدم وجود فروق في قدرات الأطفال في الواقع، إلا أن المجموعة التي اعتقد المدرسون أنها موهوبة كان أداؤهم أفضل كثيراً.

عندما يتوقع الآخرون شيئاً منك، وبالمثل، عندما تتوقع أنت شيئاً من نفسك، فإن هذا الشيء هو ما سيحدث غالباً.

فعندما تتوقع من نفسك أن تؤدى بشكل جيد، فإنك غالباً ما تسلك طرقاً ينتج عنها أداءك الجيد، وعندما يتوقع الآخرون منك الأداء الجيد. فإنهم يعاملونك بطريقة تجعلك تؤدى بشكل جيد. عندما تتصرف بثقة وتؤدى بشكل جيد مبدئياً، فقد يرى الملاحظون لك أن كل سلوكياتك إيجابية. وهذا هو ما يسمى "المحاباة "؛ فعندما يعتقدون أن شخصاً ما يجيد شيئاً ما فإنهم يرون الأشياء الأخرى بمزيد من الإيجابية، وكأن هناك هالة من النور تتبعك طوال الوقت.

كيف يمكنك الاستفادة من كل ذلك؟ هناك طريقتان: الأولى أن تغير ما تتوقعه عن أدائك، والثانية أن تغير الطريقة التى يراك بها الآخرون. وهناك العديد من الاستراتيجيات للوصول إلى هذين الهدفين، ولكن حيث إننا نتحدث الآن عن كيفية تفكيرك أنت؛ فلنناقش بعض الطرق التى ستجعلك تفكر بشكل مختلف.

قد تتساءل: كيف يفترض أن أعتقد أننى سأكون رائعاً بينما أنا بالفعل لا أشعر بذلك؟ والجيد فى هذه الاستراتيجية هو أنك لست بحاجة لأن تصدقها ١٠٠ ٪. إن ما تحتاج إليه هو انتقاء هذه العوامل التى تعتقد أنك سوف تؤديها بشكل جيد وتركز عليها. إذا اعتقدت أنك سوف تقوم بكل شىء بالشكل الخطأ، فارجع إلى الوراء وقم بمراجعة بعض الأخطاء المعرفية، مثل المبالغة والتهويل؛ لأن الاحتمال الأكبر أنك بالفعل لا تقوم بكل شىء بشكل خطأ.

فلنقل إننى أعتقد أننى سوف أجيد التواصل بالأعين مع الجمهور والابتسام لهم. لخلق توقع إيجابى يمكننى تخيل نفسى واقفاً أمام الجمهور وأنا أشعر بالراحة وأقوم بالتواصل معهم، وأن هناك بعضاً منهم يتواصلون بأعينهم. كما يمكننى تخيل نفسى أبتسم بشكل مناسب أثناء الحديث وألاحظ إيماءات وابتسامات الجمهور إلىّ.

وهناك طريقة أخرى لعمل توقعات إيجابية وهى اللغة التى تستخدمها مع نفسك؛ فإن عقلك يتذكر بعض الكلمات التى تحدث بها نفسك. فإذا ما قلت لنفسك "ممنوع ارتكاب الأخطاء" فسوف يتذكر ذهنك "ارتكاب الأخطاء" وهذا توقع سلبى وسوف يتحقق لأن عقلك صار يركز عليه، فبدلاً من ذلك، عليك

بالإتيان بكلمة أو اثنتين يفسران الطريقة التى ترغب فى الشعور بها أثناء حديثك، وقد تختلف هذه الكلمات باختلاف المواقف. فمع المحادثات العرضية، قد تقول لنفسك "كن ودوداً" وفى الحديث مع شخص ترهبه "كن أكثر وقاراً أو استرخاءً"

اكتسب منظوراً جيداً

إنه لمن الشائع أن نسىء النظر إلى الأشياء عندما تشعر بالتوتر بشأن التحدث أمام الناس. فنحن عندئذٍ نبدأ فى الاعتقاد أننا سوف نترك انطباعاً سلبياً لا يمكننا تغييره والذى سوف يكون له تأثير مدمر على حياتنا الاجتماعية والعملية، وفى معظم الوقت يكون هذا الاعتقاد غير صحيح.

اكتسب منظوراً جيداً بتوجيه هذه الأسئلة لنفسك قبل وبعد الحديث:

- كيف أعرف (بكل موضوعية) أن الموقف سيكون/ كان سيئاً للغاية؟
- ما هو أسوأ شىء يمكن أن يحدث؟ ما هو احتمال حدوثه؟ وبعد الحديث هل حدث؟
- إذا حدثت كارثة بالفعل، كيف يمكننى معالجتها؟ هل انتهيت للأبد أم أن هناك شيئاً يمكننى عمله لحفظ ماء الوجه؟
- هل هناك أى نتائج إيجابية محتملة إذا تحدثت بشكل أقل من المثالى؟

عندما تجيب عن هذه الأسئلة، فإنك غالباً ما سوف تكتسب رؤية جديدة وتفكر بشكل مختلف بشأن ما كنت تخاف منه من قبل.

غير تركيزك وغير حياتك

إن تركيزك يلعب دوراً بالغ الأهمية فى تحديد مدى شعورك القلق؛ فكلما ركزت على نفسك أصبحت شديد الوعى لها، وكلما أصبحت كذلك تمكنت دائرة القلق من السيطرة عليك. والطريقة التى يمكنك بها تغيير ذلك هى تحويل تركيزك على شىء خارجى. إنه لمن الصعب أن تحول تركيزك، وقد يتطلب ذلك الكثير من التمرين، والمهم هنا هو أن تقوم بالتمرين على أشياء لا تجعلك

تشعر بالقلق؛ لأن تحويل تركيزك سوف يكون أصعب فى التنفيذ فى المواقف المخيفة.

وتعد هذه لحظة حاسمة للتغلب على القلق من الحديث. اعمل على التركيز على شىء خارجى بدلاً من التركيز على قلقك والمشاعر الجسمانية غير المريحة، والأشياء التى تعتقد أنها لن تسير على ما يرام. استخدم حواسك الخمسة للتركيز على شىء خارجى: لاحظ العبير فى الهواء، المناظر من حولك، الأصوات، شعورك بالأرض من تحت أقدامك، مظهر الناس. وأهم ما بهذا الأمر أن تتم هذه العملية دون أن تصدر أحكاماً على أى شىء. لا تقم بعمل أى تفسير بشأن ما تراه ـ فقط شاهده ببساطة.

تمارين عملية

١ *قم بعمل محادثتين يومياً* على الأقل لمدة خمسة أيام على التوالى مع شخص تشعر معه بالراحة، مثل أحد الوالدين، الزوج، طفل أو صديق حميم. قم بالتركيز على نفسك بنسبة ١٠٠ ٪ فى المحادثة الأولى. حاول أن تقول الأشياء بحذر شديد وأن تعى كل ما يدور بداخلك مثل أفكارك ومشاعرك الجسمانية. لاحظ ما يحدث، وبالنسبة للمحادثة الثانية اجعل تركيزك ١٠٠ ٪ على أشياء خارجية. حاول الاستغراق فى المحادثة وركز على ما يقوله الشخص الآخر. هل تلاحظ أى اختلاف؟ فى أى من المحادثتين شعرت براحة واسترخاء أكثر؟

٢ *وفى الأيام الخمسة التالية* مارس المحادثة بالتركيز الخارجى مع شخص تشعر معه بالراحة. حاول أن تجعل تركيزك خارجيًّا بنسبة ١٠٠ ٪ وقم بشحذ قدراتك للتركيز على ما يقوله الآخر، وكيف يبدو، وكيف كان صوته وما إلى ذلك.

٣. *التمرين فى أى وقت.* يمكنك ممارسة التركيز الخارجى بدون التحدث. إن المهارات الذهنية التى تساعدك على البقاء مركزاً بالكامل على ما تقوم به الآن سوف تساعدك فى تعلم اكتساب السيطرة على تركيزك وانتباهك. على سبيل المثال، إذا كنت ذاهباً فى نزهة، فركز فى اللحظة (ولا تجعل أفكارك تسيطر عليك) بالشعور بالنسيم، استنشاق رائحة الزهور فى الأرض،

والاستماع إلى الأصوات من حولك. مارس مثل هذه الأنشطة مرة على الأقل يومياً بحيث يكون فيها تركيزك بالكامل على ما حولك.

٤. *ابدأ فى الخوض فى مواقف أكثر صعوبة.* والآن ابدأ فى ممارسة التركيز الخارجي في مواقف أكثر تعقيداً وصعوبة. قم بعمل قائمة بعشرة مواقف بترتيب صعوبتها. على سبيل المثال إذا كان لديك عشرة أشخاص فى العمل يمكنك التحدث إليهم، قم بترتيبهم على أساس من هو أكثر من تشعر معه بالراحة، من هو الأكثر سهولة فى التحدث معه، ومن تعرفه بشكل أفضل. فى البداية قم بالتحدث مع الأشخاص الذين يسهل الحديث معهم ثم انتقل إلى الأشخاص الأكثر صعوبة.

٥. *قم بالتمرين على التخيل الإيجابى والأداء الذهنى.* فكر فيما تريد أن تبدو عليه وتشعر به تماماً بينما تتحدث أمام الناس. قم بتخيل خمس دقائق عن نفسك فى المواقف المخيفة. وتخيل وقتها أنك هادئ، واثق، وتشعر بالراحة. إنك تتحدث بشكل جيد وتشارك فى الحديث ـ باختصار فإنك تظهر بالشكل الذى ترغب فى الظهور به أمام الجمهور. قم بذلك التصور الذهني مرتين يومياً. لاحظ ما تشعر به بعد هذا التخيل، وبمجرد أن تتقن هذا التمرين استخدمه بشكل جيد قبل أحاديثك الفعلية. وكلما قمت بالتمرين اجعله أقصر وأقصر، ومع الوقت سيصل وقت هذا المشهد إلى ثانيتين لا أكثر.

قم بتغيير التصرفات المؤدية لزيادة القلق

إن أكثر التصرفات التى تزيد القلق هى التجنب؛ فكلما تجنبت شيئاً مخيفاً بالنسبة لك، فإنك لن تعرف حقاً ما إذا كان بإمكانك القيام به، والأسوأ هو أنك سوف تزيد من قلقك تجاه محاولتك القيام به فى المرة القادمة، وبمرور الوقت كلما تجنبت شيئاً، أصبحت أكثر قلقاً بشأنه، وقل احتمال قدرتك على القيام به.

ويأتى التجنب فى جميع الأشكال، وكثيراً ما يكون مخادعاً وخفيًا، لذا فإننا بحاجة للبحث فى كل الاتجاهات والحذر منه حتى نحد من وجوده. ما هى مواقف التحدث التى تتجنبها؟ استخدم ورقة العمل الخاصة بـ "اكتشاف المواقف التى تتجنبها" للتعرف على تلك المواقف، وبمجرد أن تعرف ما

تتجنبه، يمكنك البدء في مواجهة هذه المخاوف، والتي سوف نناقشها في الخطوة التالية.

توقف عن التجنب، وابدأ في العمل

ما الذى تتوقع منا أن نقوله بشأن تجنب مواقف التحدث؟ إذا توقعت أننا سوف نطلب منك *التوقف عن التجنب*، فإنك بالفعل على صواب؛ فإن التجنب هو العامل الأول الذى يزيد التوتر والقلق من الحديث. لذا فبمجرد أن تستطيع معرفة ما هى الأشياء التى تتجنبها، فإنه عندئذ يمكنك البدء فى القيام بها. تذكر: توقف عن التجنب، وابدأ فى العمل.

وليس المهم هنا هو القيام بالأشياء الموجودة فى هذه القائمة، ولكن أن تقوم بها باستخدام أسلوبك الجديد فى التفكير وتركيزك على الأشياء الخارجية، وليس باستخدام سلوكيات إخفاء القلق والتجنب. قم بتدوين الموقف الذى تتجنبه والذى سوف تحاول معالجته: حدد إلى أى مدى تعتقد أنه يصيبك بالقلق، سجل السلوك الذى سوف تمارسه، ثم لاحظ مدى شعورك الفعلى بالقلق فى هذه المواقف. قم بترتيب أنشطتك من حيث صعوبتها وابدأ بالموقف الذى تشعر أنه الأسهل. استغرق عدة دقائق لتخطيط المواقف والسلوكيات التى ستتدرب عليها (على أن يكون الترتيب على حسب صعوبتها)، وسوف ترى أن القلق المتوقع أكثر دائماً من القلق الحقيقى. إن معرفة أن القلق المتوقع شىء بسيط يمكن أن يساعدك على جعله أقل حدة أو التخلص منه قبل موقف الحديث.

اكتشاف المواقف التى تتجنبها

الموقف الذى تتجنبه	ضع علامة (✓) أمام الموقف الذى تتجنبه
١ الذهاب إلى حفل	☐
٢. التحدث فى اجتماع	☐
٣. التحدث مع غرباء	☐
٤. التحدث عن نفسك	☐
٥. أن تكون محط الاهتمام	☐
٦. تقديم نفسك لشخص غريب	☐
٧. التحدث على الهاتف مع شخص غريب	☐
٨. تقديم عرض	☐
٩. إجابة سؤال	☐
١٠. المشاركة فى مجموعة صغيرة	☐
١١ التحدث إلى شخص ذى سلطة	☐
١٢. التحاور مع شخص تهابه	☐
١٣ التطوع لإلقاء حديث أو تدريب	☐
١٤ الاختلاف مع شخص ما	☐
١٥ التحدث أمام مجموعة كبيرة	☐
١٦ تقديم نفسك أو شخص آخر	☐
١٧. التحدث فى إطار فترة محددة	☐
١٨ قول شيء عفوياً	☐
١٩ توجيه سؤال	☐
٢٠. الرد على مكالمة هاتفية	☐
٢١. التعبير عن آرائك	☐
٢٢. الخلاف مع شخص ما	☐
٢٣. ترك رسائل هاتفية	☐

ارفض السلوكيات المتوترة

هل تلاحظ أنك تقوم ببعض الأشياء الصغيرة عندما تكون متوتراً والتى تبدو على أنها عادات توتر؟ وهذه قد تشمل أشياء مثل التململ فى مكانك، اللعب بشىء فى يدك، تحريك العملات المعدنية فى جيبك، أو قول "همم" أو "حسناً" كثيراً.

إن سلوكيات التوتر تختلف عن سلوكيات إخفاء القلق فى أنها أشياء تظهر القلق، بينما سلوكيات إخفاء القلق الغرض منها إخفاء شعورك بالقلق عن الآخرين أو لجعلك تشعر بقلق أقل.

وبشكل عام، فإن سلوكيات التوتر تميل إلى زيادة القلق وجعله أكثر وضوحاً للآخرين، كما أنها قد تتسبب فى تشتيت انتباه الضيوف، وقد تجعل المستمعين أقل مشاركة معك، وتجعلك أنت أكثر توتراً؛ لذا فإنه لمن الجيد أن تتوقف عنها.

ولكن احذر، هل تذكر مناقشاتنا عن أهمية الشىء الذى تركز عليه انتباهك؟ إننا نرغب فى أن تمارس تركيز انتباهك على أشياء خارجية. ماذا تعتقد أن يحدث إذا قلت لنفسك: "حسناً، لا تسر حول المكان ولا تكثر من الهمهمة ولا تعبث بالعملات المعدنية..."؟ إن انتباهك سوف يتحول إلى داخلك، وسوف تكون أكثر عرضة عندئذٍ للشعور بالقلق.

لذا، فإن التخلص من سلوكيات القلق يعد مهارة متقدمة يمكنك التمرين عليها بعد إتقانك لفن التحكم فى كيفية التركيز على الأشياء الخارجية، ويمكنك البدء فى الحد من سلوكيات التوتر عندما يمكنك بسهولة العودة بتركيزك إلى الأشياء الخارجية بعد أن تفكر فى الأشياء التى تحاول عدم القيام بها. قم بالتدرب على تمارين التركيز السابق ذكرها عدة مرات قبل العمل على الحد من سلوكيات التوتر، وعليك أن تعرف أيضاً أن العديد من سلوكيات التوتر تختفى لحالها بمجرد أن تكتسب الخبرة وتغير من تركيزك، وتقهر الأفكار السلبية، وتشعر بالحد من القلق. ولهذا السبب فمن الأفضل أن تعمل على الاستراتيجيات الأساسية الخاصة بالتحكم فى التركيز قبل الانتقال إلى سلوكيات التوتر.

التغلب على سلوكيات إخفاء القلق

كما تعلم الآن؛ فإن هذه السلوكيات مزدوجة: إنك سوف تعتقد أنك لن تتحدث بشكل جيد دون هذه السلوكيات، وفى الوقت نفسه هذه السلوكيات هى ما تجعلك أكثر توتراً وبذلك تظهر بشكل سيئ أمام الآخرين. وعلى الرغم من أنها قد صممت لجعلك تشعر بقلق أقل، إلا أنها كثيراً ما ينتج عنها العكس. فكلما ركزت لمحاولة القيام بهذه السلوكيات، أصبحت تركز على نفسك. وهذا يجعل تفكيرك داخليًا ويتسبب فى زيادة وعيك بنفسك، وبذلك تصبح أكثر توتراً وشعوراً بعدم الراحة.

ويمكن لهذه السلوكيات أن تفسد أداءك. تخيل نفسك تقوم بحوار مع شخص آخر وتحاول أن تكون حذراً بحيث تقول فقط الأشياء المسلية وألا تقول أشياء سخيفة أو تافهة، لذا فإنك تراجع بحذر كل ما سوف تقوله فى ذهنك قبل أن تقوله. كيف سيبدو ذلك بالنسبة للشخص الآخر؟ سوف يبدو ذلك غير طبيعى، محرجاً، أو غريباً، وقد يعتقد الطرف الآخر أنك لا تركز فى الحديث وتلك بالفعل هى الحقيقة؛ لأنك منغمس فى أفكارك الشخصية.

هل مازلت غير متأكد من صحة ذلك بالنسبة لك أو مازلت غير مستعد للتخلص من هذه السلوكيات؟ حاول أن تقوم بهذه التدريبات العملية لاكتشاف ذلك.

تدريبات عملية

١ قم بالاشتراك فى محادثات مع أشخاص مختلفين والتى تقوم فيها بالتمرين على استخدام وعدم استخدام سلوكيات إخفاء القلق. اشترك فى حوارين مع نفس الشخص، على أن تستخدم هذه السلوكيات فى أحد الحوارات وعدم استخدامها فى الحوار التالى. على سبيل المثال، إذا كنت متوتراً بشأن ظهورك شديد الاهتمام بنفسك وكنتيجة لذلك فإنك كثيراً ما تحاول عدم التحدث عن نفسك، كن فى أحد الحوارات شديد الحرص بشأن ما تقوله ولا تتحدث عن نفسك. وفى الحوار التالى، قدم نقاطاً قليلة عن نفسك، ولاحظ أى الحوارين كان أفضل. جرب هذا الأسلوب عدة مرات لتعلم حقيقة هذه السلوكيات.

٢. عليك بالتمرين على تقديم العروض دون استخدام سلوكيات إخفاء القلق والتى تستخدمها بشكل طبيعى.
٣. إذا كنت تقوم بتدوين ما تقوله فى الاجتماعات، حاول أن تقول تعليقين عفويين فى كل اجتماع. لا تفكر فيما سوف تقوله على الإطلاق، وكل ما عليك هو أن تفتح فمك وتبدأ فى الحديث.
٤. إذا كنت تستخدم السلوك الشائع وتحاول أن تبدو مثالياً قدر الإمكان أمام الناس، فعليك أن تتدرب على الحديث دون أن تبدو مثالياً. قم بعمل أشياء مثل عدم تهذيب شعرك قليلاً، ارتداء قميص دون أن يتم كيه، الذهاب دون وضع مساحيق التجميل أو أى فكرة أخرى تجعلك متوتراً، ثم اخرج وتحدث إلى خمسة أشخاص ولاحظ كيف يسير الحوار. هل مر على ما يرام؟ غالباً فإن النّاس لم يلحظوا هذه العوامل فى مظهرك، وهذا يوضح أن مثل هذه السلوكيات غير ضرورية. هل مر الحديث بشكل سيئ؟ إذا كان الأمر كذلك، فلقد حدث بسبب عدم تحدثك بثقة وراحة، وهذا يشير إلى أن الطريقة التى تتصرف بها هى أكثر أهمية من الطريقة التى تظهر بها.

امتنع عن هذا النوع من المشروبات تماماً

حسناً، سنتحدث عن المشروبات الكحولية هنا، والشىء الغريب هو أن البعض قد يظن أن هذا النوع من المشروبات سوف يساعدك على أن تشعر بمزيد من الراحة وتتحدث بشكل أفضل.

إن المشروبات الكحولية تعد فى واقع الأمر سلوكاً هروبيًّا يهدف إلى إخفاء القلق، ويظن البعض أنهم يكونون أكثر وداً واجتماعية، وأقل خوفاً عندما يتناولون القليل من الشراب، لكن هذا غير صحيح.

هناك دليل على أن تناول بعض الكحوليات يزيد من مشاعر القلق الموجودة بالفعل. لذا فإذا كنت تشعر بالقلق، فإن الكحول يزيد من توترك، هذا بالإضافة إلى أنه قد يتدخل فى قدرتنا على السيطرة على مشاعرنا ويتسبب فى أن نتصرف بطريقة غير مفيدة لنا.

ومن المشكلات الأخرى التى تنتج عن الشراب أنك كثيراً ما تعتقد أنك تتحدث بشكل أفضل بعد تناولك الشراب، ولكن الحقيقة هى أنك تكون أسوأ

بكثير؛ فإننا جميعاً نرى أشخاصاً يتصرفون بشكل غير لائق عندما يتناولون الكحوليات؛ فلماذا إذن تخاطر بذلك؟

هذا بالإضافة إلى المشاكل الصحية والاجتماعية التى تصاحب تناول الكحول بشكل عام. الفكرة الأساسية إن تناول الكحوليات ليس هو الطريقة الفعالة لمساعدتك على تحسين أسلوبك فى الحديث. فكر فى هذا السيناريو ذهبت "مارى" للنزهة مع زملائها بالعمل، ولقد كانت تشعر بالقلق بشأن ما ستقوله لهم، وكيفية حواراتها معهم، وأنها قد لا تجد الإجابة على الأسئلة التى سوف يوجهها لها الناس. وصلت "مارى" للمكان المتفق عليه فى السادسة مساءً، وعندما رأت زملاءها بدأت تفكر، "حسناً، إننى بحاجة لبعض الشراب على الفور"؛ فرحبت ببعض الناس وذهبت للمكان الموجود به المشروبات فى السادسة والربع. وطلبت بعض الشراب وانتهت من تناوله فى السادسة وخمس وثلاثين دقيقة، ثم طلبت شراباً آخر وأنهته فى السابعة. وعندما بدأت تشعر بالهدوء قالت من الجيد أننى تناولت هذا الشراب فإننى أشعر بشكل أفضل الآن.

لماذا شعرت "مارى" بشكل أفضل فى السابعة؟ هل ذلك بسبب تناولها للشراب؟ فى الواقع، فإن الأمر لا يتعلق بذلك على الإطلاق. هل تذكر مبدأ التعود؟ الفكرة هنا هو أن القلق يختفى بشكل طبيعى عندما تظل فى نفس الموقف؛ فمن الممكن أن تقل حدة القلق لدى "مارى" بقدر متساوٍ إذا ظلت ساعة فى الموقف، وقد تعتاد على القلق وتتغلب على القلق المرتقب للموقف الجديد.

إذا كان ذلك صحيحاً، فإنه من العار عليها ألا تكتشف أنه كان بإمكانها التعامل مع الموقف بشكل جيد دون تناول الشراب. ومن الموقف السابق، اعتقدت "مارى" أن بإمكانها التعامل مع زملاء العمل إذا تناولت الشراب قبل تعاملها معهم. ماذا لو قالت فى نفسها بدلاً من ذلك: "إننى أستطيع التحدث بشكل جيد مع زملائى. قد أشعر ببعض التوتر فى البداية ولكن هذا الشعور يختفى، ثم أصبح أكثر راحة"

صدق أو لا تصدق، فإننا ننصح أيضاً أن تترك كوب الماء الذى تمسك به أثناء الحديث؛ لأن الإمساك به أو تناوله يعد سلوكاً هروبيًّا كذلك. إن جفاف الحلق يعد عرضاً شائعاً للقلق وهو لا يعنى أنك تشعر بالعطش، ولن يتسبب شرب الكثير من الماء فى علاج الأمر. إن خبيرة التحدث "ليلى والترز" تنصح من يعانون من جفاف الحلق أن يتخيلوا عصير ليمون ثم يعضوا على وجنتيهم من

الداخل أو يقوموا بالضغط بألسنتهم على أعلى الفم. إذا أمكنك مضغ العلك أيضاً قد يمكنك من إدرار اللعاب.

تمارين عملية

١. حاول الذهاب إلى أى حفل أو أى حدث اجتماعى والذى اعتدت فيه على تناول المشروبات لتشعر بالهدوء، وبدلاً من ذلك تناول أى مشروب غير كحولى. لا تقم بذلك مرة واحدة فقط؛ لأن الأمر سيبدو غريباً فى المرة الأولى، ولكن قم بذلك عشر مرات قبل أن تصل إلى نتيجة.
٢. احرص على المواظبة على ذلك فى كل حفل أو تجمع، دون أن يلحظك أحد.
٣. حاول أن تكون محط الاهتمام وذلك بقص حكاية لمجموعة من الناس، وذلك دون أن تتناول مشروباً كحوليًّا.
٤. عليك بالحد من تناول المياه أثناء الحديث وجرب بعض الاستراتيجيات السابق ذكرها.

ضع الأفكار والسلوكيات معاً

هل ترى كيف أن أفكارك وتصرفاتك يؤثران على بعضهما البعض؟ يجب أن تعى كيف أن الاستراتيجيات القديمة المستخدمة للتعامل مع القلق من الحديث (التفكير المشوش، التركيز على نفسك، التجنب، وسلوكيات إخفاء القلق) قد زادت من مخاوفك. لقد تعلمت بعض الطرق لتغيير هذه الاستراتيجيات غير الفعالة ـ والآن جاء دورك لاستخدامها.

وسوف تتعلم فى الفصل التالى كيف تستخدم جسدك، ووجهك، وصوتك لتحسين وزيادة ثقتك وقدراتك على الحديث بشكل أكبر.

٩

استخدم جسدك، ووجهك، وصوتك

طبقاً لإحدى الدراسات التى أجريت فى أوائل السبعينات من القرن الماضى فى جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس، فإن أجسادنا، ووجوهنا، وأصواتنا تشكل معًا ٩٣ ٪ من جهودنا للتواصل، وسوف تعلم المزيد عن هذه الدراسة ومن قام بها فيما يلى فى هذا الفصل. ويكفى أن نقول الآن إنه لكى تصبح متحدثًا واثقًا من نفسه، فإن تعلم لغة الوجه، والجسد، والصوت أمر ضرورى وحيوى لتطوير مهاراتك على الحديث حتى تصبح محاوراً قوياً ومقدماً مقنعاً. وتأكد أيضاً أن جمهور مستمعيك سيكونون ممتنين لك سواء عبروا عن ذلك بكلماتهم أو صمتهم إذا وجدوا أنك لست أحد هؤلاء المملين الذين يعتمدون فقط على محتوى وكلمات الرسالة التى يريدون توصيلها. لقد كنت أحد المستمعين من قبل، وبالتأكيد شعرت بالملل أو الحيرة إلى حد ما، لذا، فلا شك فى أنك تفهم جيداً ما نعنيه.

وهذا الفصل الذى توشك على قراءته سوف يمنحك البصيرة التى تحتاج إليها لإجبار الضيوف على الاستماع إليك باستخدام كل أساليب التواصل لديك. إن جسدك، ووجهك، وصوتك هى العوامل الرئيسية لجعلك متحدثاً جذاباً. وعندما تكون جذاباً فإن الناس سيكونون أكثر إعجاباً بك، أو يشترون منك، أو يساعدونك فيما تريد، وقبل البدء فى هذا الفصل، عليك باختبار معدل

جاذبيتك. ادخل على موقع www.TheConfidentSpeaker.com وقم بإجراء الاختبار المجانى: "ما هو معدل جاذبيتك؟" ثم فكر أثناء قراءتك لهذا الفصل بشأن النقاط التى تتعلمها، ويمكن أن تساعدك لتصبح أكثر جاذبية.

إن لغة الجسد لا تسعها المجلدات

إن ما يشار إليه عادة على أنه "لغة الجسد" يشمل إيماءاتنا، تعبيرات وجوهنا، وغيرها من التعبيرات المرئية التى يتلقاها الناس بينما يشاهدوننا ويستمعون إلينا. كثيراً ما يركز المتحدثون على إيماءاتهم، ويهملون عوامل أخرى هامة من التواصل غير المنطوق.

وبجانب الطريقة التى نستخدم بها أيدينا وتعبيرات وجوهنا، فهناك أشياء أخرى يهتم بها الجمهور وتجعلهم يطلقون علينا الأحكام من خلال ملاحظتها مثل مدى نشاطنا، الطريقة التى نقف ونتحرك بها، جودة وبساطة ملابسنا، ظهور الحلى أو عدم وجودها، إلى أى مدى نبدو أصحاء ونتمتع باللياقة، ونظافتنا، إضافة إلى العديد من الإشارات الأخرى.

وقد تبدو تلك القائمة مثيرة للحيرة والارتباك بالنسبة للمتحدث غير المحترف، خاصة إذا لم يكن هناك مدرب متمكن. والحقيقة هى أننا بحاجة لعمل بعض التعديلات البسيطة لكى نتواصل بمزيد من التأثير والمصداقية.

لقد كان لدى "هاريسون" عميل يعمل فى مجال الاستشارات المالية لخمس من كبرى الشركات. وفى اللقاء الأول لاحظ "هاريسون" أنه يرتدى قمصاناً كبيرة الحجم، ولقد حاول العميل علاج زيادة وزنه بارتداء قمصان أكبر درجتين من حجمه. وكانت النتيجة أن ما أراد أن يتجنبه هو ما حدث فعلاً؛ فلقد ظهر أكبر حجماً لضيوفه وأمام الكاميرا. لذا فلقد نصحه هاريسون بأن يقوم بشراء قميصين يناسبانه ويحضر بهما فى الجلسة التالية للتدريب، ولقد رأى العميل الفرق على الفور فى شريط التصوير ودهش بمدى الجاذبية التى ظهر بها.

كيف لنا أن نعرف أننا نرسل بإشارات غير مقصودة؟ مثلما حدث مع عميل "هاريسون"، فإننا كثيراً ما نكون بحاجة لمعرفة آراء الآخرين حتى نعرف ذلك، ومع ذلك يجب اختيار من نسأله بعناية شديدة.

قم بتصوير نفسك

إن الكاميرا لا تكذب، ويعد استخدام الفيديو للنقد ومعرفة ردود الفعل أمراً جيدًا عندما نقوم بتدريب العملاء، وعلى الرغم من ذيوع وانتشار كاميرات الفيديو المحمولة، إلا أن هناك قليلاً جداً من عملائنا الذين قد شاهدوا أنفسهم على شريط فيديو من قبل.

إن تصوير أدائك هو ثانى أفضل شىء لتدريب الذات بعد التدرب على يد مدرب محترف؛ فعندما نكون على شريط الفيديو، فإننا نرى أنفسنا بعين أخرى وهى عين الجمهور. حاول أن تكون موضوعيًا، وانظر إلى كل شىء من شعرك إلى ثوبك، إلى وقفتك، إلى إيماءاتك، والطريقة التى تتحرك بها. قم بتدوين ملاحظات عن كل ما تراه ولفت النظر بالنسبة إليك، وقم بتقسيم القائمة إلى إيجابيات وسلبيات.

والخطوة التالية هى إيقاف الصوت والتركيز على لغة جسدك، وتعبيرات وجهك، وحركاتك. هل ما رأيته يبدو تلقائيًا ويشع بالثقة أم رأيت الكثير من الحركات المشتتة للانتباه مثل التأرجح، الإيماءات غير الضرورية؟ أم تراك لم تر أى حركة على الإطلاق؟ ولاحظ أيضاً طاقتك الكلية. هل كنت تبدو متحركاً ومتحمساً، أم هل كان وجهك يقول" أفضل ألا أقوم بهذا الأمر من الأساس"؟

عندما نرى أنفسنا فى الشريط المصور، فإننا قد نجد صعوبة فى الحكم على سلوكياتنا بموضوعية، ولكى تحصل على أقصى فائدة من الشريط المصور لتجربة أدائك، استعن ببعض المستشارين والذين يتعهدون بإعطائك ردود أفعالهم الصريحة بغض النظر عن علاقتك بهم، وكثيراً ما يكون الأمر سهلاً أن تطلب من شخص ليس مقرباً إليك أن يكون موضوعياً فى منحك تعليقه على تواصلك غير المنطوق. حاول أن تخرج بعيداً عن دائرة عائلتك وأصدقائك وقم بأخذ رأى أشخاص آخرين تحترم آراءهم. وقد يكون من هؤلاء رئيسك، زميلك، شخص ما تقابله فى دار العبادة، أو أفراد من المؤسسة التى تعمل بها. وإذا لم تكن تعمل مع مدرب تواصل مؤهل، فاحرص على أن تحصل على آراء أكثر من شخص.

خرافات بشأن التواصل بالعين

لقد كانت "أنجيلا" تشعر بالتوتر؛ فلقد كان يصعب عليها النظر فى أعين الجمهور. إنها مستثمرة فى بداية حياتها وتبحث عن التمويل، ولقد كانت على وشك تقديم أحد العروض لمجموعة من المستثمرين الكبار وعندها تذكرت ما قام مدرس الخطابة فى المرحلة الثانوية بتعليمها بخصوص التواصل بالعين، فلقد قال لها إنها كلما شعرت بالتوتر وفقدان تسلسل أفكارها، فإن كل ما عليها عمله هو التركيز على المادة التى تقوم بعرضها وأن تحدق فى نقطة على الجدار فوق رءوس الناس، وبذلك سوف يشعرون أنها لا تزال تنظر إليهم، دون حاجتها للنظر مباشرة فى أعينهم. أما إذا كانت مجموعة أصغر من الناس فسوف تكون هذه الطريقة مكشوفة لهم، لذا فإن عليها التركيز فيما بين عينى الشخص الذى توجه له الحديث فى كل مرة، وبذلك فإنها سوف تتجنب التحديق المخيف فى عين الجمهور الناقد لها.

ولقد اكتشفت "أنجيلا" أن المشكلة فى الطريقة الأولى هى أنها كلما نظرت إلى الحائط يلتفت الناس للنظر وراءهم ليعرفوا ما تنظر إليه. ويبدو عليهم الدهشة والتعجب وقد يتساءلون: "هل دخل أحد الغرفة؟"، "ما المثير فى الحائط الخلفى؟"

إذا كنت قد جربت مثل هذه الطرق التى تعلمتها من "خبراء التحدث أمام الناس" حسنى النية، فإنك لست الوحيد فى ذلك، فبالنسبة للعديد من المتحدثين الجدد، فإن التواصل بالعين هو من أكثر العوامل صعوبة فى التحدث أمام الناس أو الحوارات الشخصية، كما أنه العامل الأكثر أهمية فى بناء التواصل وإظهار المشاعر تجاه الجمهور.

ما الذى يقلق فى رؤية شخص يحدق بك ولماذا يعتبر الكثير من المتحدثين ذلك أمراً فى غاية الصعوبة؟ عندما ينظر إلينا الآخرون لفترة طويلة، حتى لو كانت ثوانى معدودة، فإن الجهاز العصبى السيمبثاوى يتلقى صدمة؛ مما يجعلنا إما نستجيب بالتحديق أو بالنظر بعيداً. ولقد رجح أحد الباحثين الاجتماعيين أن السبب فى تحويل نظرنا عن الشخص الذى ينظر إلينا هو أن شبكية العين قادمة من مقدمة المخ، وأن التحديق فى عين شخص آخر هو مثل قراءة ما فى ذهنه. وبالفعل، فإن العديد من المتحدثين المترددين قد أخبرونا أنهم يشعرون بأن الضيوف يستطيعون رؤية مدى شعورهم بالتوتر والقلق.

ومع ذلك، فإنه كلما قمت بعمل تواصل بالأعين بشكل فعال أثناء توصيلك الرسالة للجمهور، فإنك تظهر اهتمامك بهم. إن ذلك لا يجعل المستمعين يعرفون فقط أنك تتحدث مباشرة إليهم، ولكنه يوضح أيضاً أنك تسعى للتواصل معهم.

وهناك سبب آخر لأهمية التواصل بالعين وهو أنه يمكنك إرسال واستقبال ردود الفعل؛ فعندما تنتبه لردود الفعل الفسيولوجية لمستمعيك ــ تعبيرات الوجه، حركات الرأس، وضع الجسم، وما إلى ذلك ـ فإنك سوف تتمكن من معرفة نتيجة تأثيرك عليهم، وبذلك تسمح لنفسك بتعديل طريقتك إن كان لذلك ضرورة.

الحقيقة والخرافة

إن بعض الحيل مثل النظر إلى نقطة فوق رءوس الجمهور على الجدار الخلفى والتركيز على المنطقة بين أعين الأشخاص ما هى إلا جزء من سلوكيات التجنب التى نريدك أن تتوقف عنها، فنحن نعتبرها خرافات، وسوف تحقق نتائج جيدة وتشعر بالحد من القلق عندما تترك مثل هذه السلوكيات.

فيما يلى خمس خرافات تخص موضوع التواصل والتحدث أمام الناس والتى تقوم بتشجيع عادات سيئة غير مفيدة على الإطلاق فى بناء التواصل مع الناس، كما لا تساعد فى توصيل رسالتك إليهم.

الحفاظ على التواصل بالأعين لمدة تتراوح ما بين ثلاث إلى خمس ثوانٍ

إن مثل هذه القواعد لا تساعد إلا على إخراجك من اللحظة التى تعيشها وأنت تتحدث إلى الآخرين، وبمعنى آخر فإنك تنشغل فى عد الثوانى؛ بحيث لا تكون منتهى للتواصل الحقيقى الذى تخلقه بينك وبين الجمهور؛ فلكى تكون حاضراً ذهنياً وجسمانياً بشكل كامل، عليك أن تتواصل مع أكبر عدد ممكن من الضيوف؛ وذلك بالنظر إليهم فى عيونهم وأن تطلب منهم الاستجابة لك بهذه الطريقة.

إنك عندما تتحاور مع شخص آخر، فإنك تتحدث بطريقة تطلب بها منه إيفاءك برأيه؛ فقد تقوم بعمل أشياء مثل الإيماء، تضييق أو توسيع عينيك، الابتسام، التجهم، والقيام بإصدار بعض الأصوات الدالة على الفهم مثل" آه" أو "همم" بالطبع فإنك لا تقوم بالعد إلى خمسة أثناء عمل ذلك ـ وذلك لأنك تشعر

متى يكون الوقت المناسب الذى تنظر فيه بعيداً ثم تعاود النظر إلى الشخص مرة أخرى، وتعتمد المدة التى تنظر فيها إلى الشخص على الاستجابة التى تريدها. إذا نظرت إلى أحد الضيوف وقمت بتوجيه سؤال مثل: "ألا تتمنى مستقبلاً أفضل لأطفالك؟"، فالغالب أن الشخص الذى كنت تنظر إليه سوف يومئ برأسه بالموافقة، كما سوف ترى الآخرين يومئون أيضاً لأنهم سيشعرون أنك توجه لهم الخطاب أيضاً.

كم سيستغرق هذا الأمر؟ من يدى، ثانية، أو ربما ثانيتين. أو قد لا تحصل على أى إجابة لأنه قد يكون هذا الشخص ليس لديه أطفال، وقد ينظر إلى مكان آخر. فلا تركز عليه وانتقل إلى النظر لشخص آخر وأنت تعرض فكرتك التالية. وإذا لم تكن توجه سؤالاً ولكنك كنت تقوم بإعطاء تفسير أو تعليمات، فكم سوف تستغرق من الوقت فى النظر إلى أحد الضيوف؟ إما ستواصل النظر حتى تحصل على الاستجابة التى تريدها أو حتى تنهى الفكرة أو النقطة التى تطرحها. إن "هاريسون" يرى أنه من الأفضل عمل تواصل بالأعين مع كل فرد من الجمهور إذا كان عددهم مناسباً، وبذلك فإنك تشمل الجميع فى التواصل ويظلون مشتركين معك، والحقيقة الوحيدة المتعلقة بهذه الخرافة هى ألا تنتقل ببصرك بين الحضور بشكل سريع مبالغ فيه.

تخيل ضيوفك وكأنهم أطفال

وهذه إحدى السلوكيات السلبية التى تخرجك أيضاً من الموقف وتمنعك من التواجد بشكل كلى، ولقد نبعت هذه النصيحة من أنه بهذه الطريقة لن يشكل الضيوف أى خطورة أو تهديد عليك. وهذه الطريقة لا تنجح أبداً. ولا حتى إذا تخيلتهم وهم لا يزالون فى روضة الأطفال، ولكن حاول أن تحصل على ما يمكنك من الجمهور الذى يجلس أمامك بالفعل. لاحظ ملابسهم، أعينهم، تسريحات شعرهم، والطريقة التى يجلسون بها، وكلما تعاملت مع ما تجده، كان تواصلك معهم أفضل.

ركز على الوجوه الودودة وتحدث إليهما

هناك خبر جيد وهو أنه دائماً ما توجد وجوه ودودة. أما الخبر السيئ فهو أن معظم الضيوف قد يبدو التجهم على وجوههم، فماذا سوف تفعل معهم؟ هل

تتجاهلهم؟ لن تعيرهم اهتماماً كاملاً؟ إنهم بحاجة إليك تماماً مثل أصحاب الوجوه السعيدة التى تشعرك بالأمان؛ فلا تتركهم دون اهتمام.

لا يمكن الحكم على الجمهور بأنه غير ودود لمجرد أن تعبيرات وجوههم حيادية أو لا تبدو ودودة. فإننا عندما نركز، تبدو وجوهنا متجهمة غاضبة، أو حزينة. لاحظ نفسك عندما تفكر، أو تركز على شيء أو تشاهد التلفاز. هل تجد نفسك تبتسم؟ غالباً لا - وكذلك ضيوفك، بل قد يكون تجهمهم هو تركيزهم التام مع حديثك.

حافظ على التواصل الثابت بالعين

هناك من يرفعون شعار "من الأفضل الاستزادة من كل شيء جيد" والتواصل بالعين شيء جيد، أليس كذلك؟ لكن فى الواقع فإن معظم الأشياء ينتج عنها نتائج سلبية إذا تمت المبالغة فيها. عليك أن تمنح جمهورك استراحة من التواصل بالعين؛ فإن هذا التواصل يثير المشاعر، لذا فإن زيادة التواصل بالعين تعد إرهاقاً لمن يشاركك فى الحديث، فامنحه الفرصة لالتقاط الأنفاس.

ويمكنك معرفة الوقت المناسب لعمل ذلك عن طريق ملاحظة الآخرين وكيفية تواصلهم. فإذا كانوا ينظرون إليك بشكل متقطع وسريع ثم ينظرون سريعاً فى اتجاه آخر، فعليك أن تجعل نظراتك مناسبة لما يقومون به. وبالمثل؛ فإذا كانوا ينظرون إليك أثناء الحديث ويأخذون نظرة سريعة إلى أعلى وأسفل فى بعض اللحظات، فقم بالمثل. فإنك عندما توائم نظراتك مع نظرات الجمهور، فإنك تخلق جواً من التعاون، والذى يعد أمراً مفيداً للغاية فى عملية التواصل، كما أنك تتجنب أن يشعر الناس بعدم الراحة عن طريق التحديق بهم باستمرار، والذى قد ينظر إليه على أنه نوع من السيطرة أو المواجهة.

لا يمكنك الوثوق بهؤلاء الذين يتجنبون النظر إليك فى عينيك

قد يكون ذلك صحيحاً فى بعض الأحيان، ولكن فى كثير من المواقف لا يكون الأمر كذلك. يجب أن يتم فحص سبب شيوع هذه النصيحة من جانب الحلقات الدراسية الخاصة بعلوم النفس؛ لأن الناس تتقبلها على أنها أمر طبيعى. والمشكلة هنا أن هناك الكثير من الناس الذين تم خداعهم من بعض الناس الذين ليس لديهم أدنى مشكلة وهم ينظرون إلى الشخص فى عينه بينما

يخبرونه بكذبة كبيرة، وكما ذكرنا من قبل، فإن سلوك التواصل بالعين يختلف من شخص لآخر، ويجب أن نفكر به في إطار الموقف ككل.

صوتك: هل يعمل فى صالحك أو ضدك؟

الآن بعدما صرت تدرك الفارق بين الحقيقة والخرافة بشأن فن التحدث بثقة، فسوف نلقى نظرة أكثر قرباً على جزء آخر من التواصل هو حقيقى وشخصى للغاية بالنسبة لك ـ صوتك. هناك العديد من الناس الذين يكون لديهم شعور قوى بالأصوات التى يصدرونها؛ فإذا كنت واحداً منهم، فإننا نقول لك إن هذا جيد بالنسبة لك" لأنه وكما سوف نتعلم فى هذا الجزء، فإنه كلما كان صوتك طبيعياً ومريحاً، انطبعت رسالتك فى قلوب وأذهان الناس بسهولة أكبر، بينما قد يتسبب الصوت غير الواضح أو الهمهمة فى جعل الجمهور يغلق المستقبلات الذهنية قبل أول استراحة.

إذا كنت تنتمى إلى تلك المجموعة، فلا تيأس. عليك فقط بالقراءة وتعلم كيف يمكنك تحسين نفسك إلى أن تجعل الجمهور يركز على رسالتك وليس صوتك.

عندما أتى "تيد" إلى مكتبنا لمناقشة تدريب العروض، شعرنا بالدهشة. فبعد محادثته عدة مرات الأسبوع الماضى على الهاتف، توقعنا أن نقابل شخصاً صغير السن. إن مظهره ولغة جسده توضح أنه رجل فى الأربعين من عمره، أما صوته فيدل على فتى فى الثامنة عشرة. إننا لم نناقش على الهاتف أى نوع من التدريب الصوتى وعندما تحدثنا عن خياراته لتدريب العروض، سألناه إذا ما كان قد تلقى أى نقد عن صوته. ولقد أومأ وقال إنه كثيراً ما يخطئ الناس عبر الهاتف ويعتبرونه امرأة، وأحياناً أخرى يطلب الناس أن يتحدثوا إلى المدير، معتقدين أنه موظف حديث التخرج بسبب صوته، ولقد أخبرنا أن اعتقاد الناس أنه طفل يضايقه أكثر من اعتقادهم أنه امرأة، وعندما عرفنا أن "تيد" يعمل فى مجال بيع العقارات التجارية، اتضح لنا ما يسبب له الضيق.

إن صوت الشخص يترك انطباعاً أوليًا عنه، خاصة فى اللقاء الشخصى الأول أو عبر الهاتف. إننا نطلق أحكاماً على شخصية الإنسان بعد سماعه يتحدث، كثيراً ما نصف الشخص ذا الصوت المخنوق المتحشرج بأنه إنسان ضيق الأفق.

أما الشخص الذين يتصف صوته بالنبرة الثابتة فينظر إليه على أنه شخص مفتقد للحماس، أما الصوت الرفيع والرقيق يتم اعتباره إشارة على عدم الأمان أو عدم النضج. وبالمثل فإن الأشخاص الذين يميلون إلى التحدث بسرعة وبصوت أعلى من الطبيعى يتم رؤيتهم على أنهم متسرعون، عدوانيون، أو مسيطرون.

وعلى الرغم من أن هذه الصفات قد تكون غير دقيقة وغير عادلة وليست مبنية على الحقيقة، إلا أنها قد تحدد نظرة عميلك أو ضيفك إليك وفكرته عنك، وقد تحدد أيضاً نمط تواصلك معهم.

فى المثال السابق، كان لـ "تيد" مشكلة مع مصداقيته بسبب صوته الذى يدل على أنه أصغر سناً. وفى مجال الأعمال حيث تكون المصداقية أمراً أساسيًّا لإرسائه عبر الهاتف؛ خاصة أن هناك مشروعات بملايين الدولارات والتى يتم الاتفاق عليها، فإن الصوت القوى والواثق يعد حاجة ضرورية.

وإلى جانب أن صوتنا يعد عنصراً هاماً لتحقيق المصداقية، فإنه أيضاً يحدد مدى قبول الآخرين لنا. قد يعجبنا المسئول عن التسويق والذى يتميز بصوته العميق والمطمئن، بينما يثير نائب رئيس الموارد البشرية أعصابنا بصوته الرفيع الحاد. كيف سيكون شعورك إذا حضرت حلقة عن التدريب والتنمية لمدة ٩٠ دقيقة مع هذا الرجل عندما يكون هو القائم على العرض؟ والاحتمالات هى أنك سوف تغلق أذنيك مبكراً لتتجنب ما تعتقد أنه هجوم على أذنيك، وقد يكون ذلك بالطبع أمراً سيئاً بالنسبة لك؛ فقد يفوتك الاستماع إلى معلومات هامة، كما أنه سيئ بالنسبة للقائم على العرض؛ لأن عدم استماع الجمهور إلى المتحدث يعنى الفشل الذريع له.

عند التواصل مع الآخرين، فإما أن يعمل صوتك لصالحك أو ضدك، وإدراك ذلك هو الخطوة الأولى لتحسين تأثيرك على الناس.

إن صوتك يكشف عن شخصيتك

لماذا كل هذا الاهتمام بصوت الشخص؟ هل يمكننا بالفعل عمل افتراضات بشأن شخصية إنسان بناء على نبرة صوته فقط؟

إن الأبحاث تؤكد ذلك. إن د. "ألبرت ميهرابيان"، أستاذ علم النفس بجامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس، قام بعمل سلسلة من تمرينات التواصل عام ١٩٧٢، ولقد اكتشف أننا نستشف ٣٨ ٪ من معنى ما يقوله شخص آخر من

نبرة صوته. ولقد أوضحت الدراسة أيضاً أن التواصل غير المنطوق مسئول عن ٥٥ ٪ من معنى الرسالة، وهذا يترك ٧ ٪ فقط من المعنى ليتم توصيله بناءً على الكلمات.

بالطبع لقد سمعت هذه المقولة من قبل "إن الأمر لا يتعلق بما تقوله، ولكن المهم هو الطريقة التى تقوله بها"، حاول أن تقوم بهذه التجربة: قم بتسجيل صوتك وأنت تقول الجملة الموجودة بين الأقواس فيما يلى بأكثر طريقة حيادية قدر الإمكان. لا تخادع هنا؛ فإنك بحاجة للاستماع إلى التسجيل حتى تحصل على التأثير الكامل. وإذا لم تستطع تسجيلها، اطلب من بعض الأصدقاء الاستماع لك واجعلهم يخبرونك برأيهم فى المعنى الذى استنتجوه من الطرق المختلفة لقول هذه العبارة.

"كنت أعلم أنك ستكون هنا".

الآن وقد قلتها بطريقة حيادية وبدون أى مشاعر، قم بإدخال معان مختلفة على نفس الكلمات. قل نفس العبارة مع صوت يبدو عليه الغضب، الفرح، الدهشة، الألم، الخوف، الحزن، السخرية، النصر، الاستهزاء، التعب، الاتهام، الإعزاز.

لقد أعطيت هذه الجملة البسيطة والمكونة من خمس كلمات اثنى عشر معنى مختلفاً. وكما سمعت فإن نبرة صوتك هى التى قامت بتوصيل المعنى بالكامل.

إننا كثيراً ما نتواصل دون اهتمام، معتقدين أن الكلمات وحدها تحمل المعنى، ولكن الحقيقة هى أن معظم الناس يصدرون علينا الأحكام على مستوى العقل الباطن وليس العقل الواعى؛ فهذه الأحكام ليست عرضة للتحليل المنطقى، وبهذا فإنها أقوى طريقة لتحديد مشاعر الآخرين تجاهنا. وهكذا، فإذا أردت أن تصل رسالتك إلى ضيوفك بالطريقة الصحيحة، احرص أن يكون صوتك مناسباً لكلماتك.

عليك بإتقان كيفية إيصال الصوت وتغيير طبقاته

إذا كانت النبرة الصادرة من جهازك الصوتى غير قوية؛ فهناك طرق كثيرة لتحسين هذا الموقف.

والمفتاح لخلق هذا هو *التنوع*؛ ففى عصر القنوات المفتوحة طوال الأربعة والعشرين ساعة والتى تبث الأخبار والبرامج المسموعة من ملايين المصادر، فإن التنوع لا يعد أساس الحياة فقط، بل يعد ضرورة للحفاظ على تركيز أذهان الجمهور ومنعها من الانحراف بعيداً وللتأكيد على إيصال رسالتك. احرص على تغيير معدل حديثك (من السريع إلى البطىء) وصوتك (من العالى إلى الهمس) واستخدام الوقفات باستمرار؛ وذلك للتأكيد على الفكرة وبروزها ولتغيير طبقات الصوت لمنح المعنى للكلمات. إن التأثير الصوتى لحديثك ينبع من التضاد الصوتى الذى تكسبه إياه.

فيما يلى أهم النقاط لمنح صوتك القوة الكاملة.

١ *توضيح مخارج الحروف*. يجب أن تميز كلماتك. فلا تبتلع المقاطع أو النهايات، انطق الحروف المتحركة والثابتة بوضوح تام. إن القدرة على التحدث ببطء قد تكون غريزية أو يمكن تعلمها. استمع إلى مذيعى النشرات المتميزين مثل "توم بروكاو"، "بريان ويليامز"، و"تيد كوبل" اشتر الكتب المسموعة بصوت "شارلتون هيستون" و"جيمس إيرل جونز" وقم بالاستماع إلى الإذاعة؛ وذلك للاستماع إلى اللغة الأصلية ومعرفة كيفية نطق الكلمات بالشكل الصحيح.

٢ *تغيير طبقة الصوت*. إن المتحدثين الذين يتميزون بالصوت الثابت الرتيب مملون ولا يحققون شيئاً سوى إشعار الضيوف بالضيق والملل؛ فقد يجعل المدرس ذو الصوت الثابت من الفصل الدراسى كأنه بمثابة العذاب بالنسبة للطالب. ولكى تتجنب أن يتم وصفك بـ"الممل" عليك بتنويع نبرة وطبقة صوتك حتى تستطيع التسلل إلى أذهان جمهورك؛ فإن تغيير طبقة الصوت يضفى الإثارة على ما تقوله، كما أن ارتفاع وانخفاض نبرة صوتك هى ما تعطى المعنى لما تقوله وتجعل مستمعيك يصغون إليك جيداً. إن تغيير طبقة الصوت يمكن أن يحول السؤال إلى جملة عادية والعكس صحيح. وهذه هى الموسيقى التى تحمل كلمات حديثك إلى قلوب وأذهان جمهورك.

وللإشارة إلى فعالية استخدام تغيير طبقات الصوت، استمع إلى برامج الأخبار الصباحية. لقد كان "بيلى جرهام" هو أفضل من تحدث بهذه الطريقة، كما أن من ساروا على خطاه أصبحوا أيضاً قادرين على جذب

انتباه الملايين. ابحث عن النشرات بصوت "جويل أوستين"، "ت. د جاكس"، والبرامج الأقدم لـ"بيلي جرهام" واستمع إلى طريقتهم التي تعطي الثقل إلى كلماتهم. استمع إليهم، واخلق جملك الخاصة، أو اقرأ بعض الشعر بصوت مرتفع. قم بعمل تجربة أداء وأنت أمام المرآة أو في السيارة في طريقك للعمل، فإذا كان ثبات صوتك هو المشكلة، فسوف تلاحظ حدوث تحسن سريع.

٣. *الإبراز.* إذا لم يستطع الناس الاستماع إليك، فإنهم لن يستجيبوا - سواء شعورياً أو سلوكياً لك. ولكي تبرز موضوعك بشكل فعال، يجب أن تدفع بكلماتك إلى مستمعيك. وهذا لا يعني الصراخ. احرص على وجود الهواء الكافي في رئتيك، واقبض عضلات بطنك لكي تمنح كلماتك السرعة المناسبة وأنت تنطقها. إن الوقوف بشكل جيد يعد أمراً حيويًّا هنا؛ وذلك لأنك بحاجة لأن يكون طريق دخول وخروج الهواء غير معاق للسماح بالتحدث بشكل قوى.

جرب هذا: ضع ذقنك في اتجاه الصدر، وقل أي كلمة، ثم تذكر كيف بدت. الآن قم بإعادة رأسك إلى الخلف وقم بعمل نفس الشيء وتذكر الصوت أيضاً، ثم اجعل رأسك منتصبة وكرر الكلمة ولاحظ الفرق. إن صوتك واضح وأعمق. كلما ارتفع صوتك، ارتفعت طبقة صوتك، ولكن إذا جعلت ممر الهواء متدفقاً دون أي عوائق، فإن صوتك لن يرتفع ولكن سيكون أكثر وضوحاً. لذا عليك أن تتذكر: لا تجعل رأسك تنحني لأعلى أو لأسفل، وسوف يكون صوتك في صورته الطبيعية وأكثر قوة.

٤. *عليك بتنويع سرعة ونغمة الحديث.* إذا حافظت على سرعة واحدة أثناء حديثك؛ فإن ذلك يشبه قيادة سيارتك بسرعة واحدة في أي مكان تذهب إليه. عندما تقوم بالتحاور مع شخص ما فإنه من المهم أن يتوافق معدل سرعة حديثك مع شريكك في الحديث، فإن ذلك يؤسس التوافق بشكل أسرع، وعندما تتحدث إلى مجموعة أكبر من الناس، عليك أن تحرص على تنويع سرعة حديثك بناء على فحواه وما تود التأكيد عليه بينما تتحدث.

إن معظم الناس يتحدثون بمعدل ١٥٠ كلمة في الدقيقة ولكنهم يستمعون بمعدل ٨٠٠ كلمة في الدقيقة. فإذا ما تحدثت ببطء شديد، فإن الأذهان سوف تجول بعيداً عنك، أما إذا تحدثت بسرعة كبيرة، فسوف يشعر

جمهورك بالإجهاد ولن يستمعوا إليك، هذا بالإضافة إلى عدم سماعهم لنصف ما تقوله. يمكنك ترك أثر بالغ عن طريق تغيير سرعة حديثك طبقاً لمحتوى رسالتك.

٥. *التوقف.* وهذا هو الجزء الأهم من الحديث، وهو العنصر الذى يساء استخدامه كثيراً؛ فبعض المتحدثين يخطئون فى طريقة توصيل رسالتهم، فيطلقون كلماتهم على الجمهور بدون أى توقف. على الرغم من أن جزءًا كبيراً من المعنى يستنتج من الوقفات. إن لحظة من الصمت المتعمد، حتى لو كان ذلك وسط الجملة، يسمح للكلمات أن تصل إلى المتلقى وتزيد من درجة الفهم والوضوح، وهى تجعل رسالتك ترسخ فى أذهان مستمعيك وتمنحهم لحظة لفهم ما قلته. كما تخلق نوعاً من التأثير الدرامى؛ لأنه سيجعل الجمهور يرتقب ما سيأتى. راقب وجوههم المترقبة لكلماتك التالية. إن الأمر يحتاج إلى بعض الشجاعة، إن التوقف أداة لا يستخدمها إلا من يتقن فن الحديث، وهى تزيد من تأثيرك على جمهورك بشكل هائل.

يعد صوتك أداة قوية للغاية؛ فهو ما يمنح الحياة لكلماتك ويضيف المعنى لما يبدو غامضاً. فإذا مدح الناس صوتك، فيمكنك أن تعتبر نفسك محظوظاً؛ وذلك لأنك تسعد الآذان. والآن فإن كل ما عليك عمله هو الاهتمام بالنقاط التى ذكرناها للتو؛ وذلك لخلق أقصى تأثير صوتى فى كل مرة تتحدث فيها أمام الناس.

إذا كنت لا تشعر بالسعادة بسبب صوتك، وكان الأطفال يهربون منك عندما تعرض عليهم قراءة قصة، فمازال هناك أمل. فإذا لم تكن مشكلتك مرضية، وهى الحالة التى تحتاج فيها إلى السعى لطلب مساعدة طبيب متخصص، فهناك الكثير مما يمكنك عمله لتحسين الصوت الخارج من صدرك. عليك بالتدريب على ما قمنا بتعليمه لك هنا، وسوف تزداد مصداقيتك، وسوف يبقى جمهورك مصغياً إلى ما تقوله، بدلاً من التجول بأذهانهم فى مكان آخر.

ما لا يمكن أن يخفيه وجهك

دعونا نُعِدِ المثال الخاص بـ "مارتن"، الرجل الذى يهاب توجيه الأسئلة أثناء الحديث.

وقف "مارتن" أمام مجموعة كبيرة من الناس؛ حيث كان على وشك التحدث إلى مجموعة من العملاء المرتقبين والذين يبحثون عن شركة الإنشاءات المناسبة لعمل مشروع ضخم، وكان "مارتن" أحد أهم المصممين فى شركته، وكان بحاجة لإقناع جمهوره أنهم فى أيد أمينة مع شركته وأنه يتفهم تماماً المهمة واحتياجات العميل أكثر من أى شخص آخر تواجد هنا لتقديم عروضه، ومع ذلك فعندما بدأ فى الحديث ليشكر الحضور على إتاحتهم الفرصة له حتى يقوم بالعرض ويخبرهم بأنه يشعر بالإثارة لمشاركة رؤية هذه الشركة معهم ـ خانه تعبير وجهه؛ فلم تكن هناك أى إشارة على الفرح أو حتى الشعور بالإثارة أو أى شعور إيجابى على وجهه؛ فلقد كانت كلماته حادة تتناقض مع المشاعر التى يشعر بها ويصورها أثناء حديثه. شعر "مارتن" أن عضلات وجهه متصلبة، وبالتالى، كل ما بدا عليه هو التوتر، والقلق، وعدم الشعور بالراحة.

ووجوهنا جميعاً، مثل "مارتن"، تعكس ما نشعر به داخلنا. عندما يقول الناس "إنه يظهر ما بقلبه" فإنهم يقصدون أنه بإمكانهم رؤية ما يشعر به هذا الشخص في وجهه. إنه لمن الصعب علينا أن نخبئ حالتنا المزاجية عن الآخرين. فإن كل ما نشعر به ينعكس على التعبيرات التى تظهرها وجوهنا. ففى الأوقات الصعبة عندما نكون عرضة للانتقاد من الجمهور، فإن العين تتحرك بسرعة من نقطة لنقطة بينما تنفرج الشفاه، ويقطب الحاجبان، بينما ترتعش الشفاه أو الذقن. إن الأمر لا يتطلب الكثير حتى يخمن الآخرون ما بداخلنا ولا تستطيع وجوهنا إخفاءه.

هل يجب أن تستخدم وجهاً غير معبر؟

عندما تكون في معرض سيارات لشراء سيارة جديدة وتتسع عيناك عندما ترى أحدث موديل لسيارة BMW، ويفتح فمك على مصراعيه فى لحظة تظهر فيها إعجابك، فإنك تكشف اهتمامك البالغ بها. من المعروف أنه يتم تدريب رجال المبيعات فى متاجر البيع لمشاهدة وجهك وأنت تقوم بمسح قاعة العرض ويمكنهم بسهولة معرفة ما إذا كنت قررت شراء سيارة بالفعل؛ فكل ما عليهم عندئذٍ أن يجعلوها متاحة مادياً بالنسبة لك.

وبالمثل، عندما تكون فى مكتب رئيسك وهو يعطيك مهمة غير متوقعة تزيد من أعباء العمل التي تتحملها بالفعل، وأنت تحاول الابتسام وإخباره أنه لن

توجد هناك مشكلة لإنهاء هذه المهمة صباح يوم الاثنين، فلقد قرب موعد تقريرك السنوى وأنت تريد إظهار أنه بإمكانك التعامل مع كل ما يلقى عليك من مهام، ولكن بينما تدير وجهك للخروج من المكتب، يسألك:

"هل كل شىء على ما يرام؟".

فتقول أنت فى دهشة: "آه، أجل، إننى بخير".

ولكنْ هناك شىء فى تعبيرات وجهك يجعله يشعر بأنك حزين وأن هناك شيئاً غريباً فى ابتسامتك المصطنعة.

إننا كثيراً ما نحاول وضع قناع حتى نخفى مشاعرنا فلا تظهر على وجوهنا. فنحن نعتقد أنه لا أحد سيعرف ما نشعر به حقاً إذا جعلنا وجهنا يبدو حيادياً قدر الإمكان، أو على الأقل نحاول إظهار شعور معين فى الموقف الذى نمر به. وحتى نخدع الآخرين، فإننا كثيراً ما نظهر ابتسامة مزيفة، للإشارة على أن الموقف ليس سيئاً أو متوتراً.

والمشكلة هنا هى أنه بينما نقوم بتدريب أنفسنا باستمرار لإخفاء مشاعرنا، فإننا لا نقوم بشىء فى النهاية سوى إظهار تعبيرات بلهاء وليس لها معنى، حتى عندما نحاول التواصل مع ضيوفنا. إننا نعتاد حينئذ على إخفاء مشاعرنا الحقيقية، وعندما نريد إظهار العاطفة، أو الحماس، أو التعاطف، فإن كل ما نحصل عليه هو ذلك الوجه المحايد الذى قمنا بتدريب أنفسنا على إظهاره.

لقد كتب المؤلف "دانيال جولمان" فى كتابه "الذكاء العاطفى" عن أهمية إدراك مشاعر الآخرين والتفاعل معها فى تعاطف، ولقد أكد على ضرورة قدرتنا على معرفة ما يشعر به الآخرون والاستجابة لها؛ وذلك لخلق التواصل بين الناس. ولن يمكننا تحقيق هذا التواصل مع ضيوفنا ونحن نرتدى هذا القناع الواقى الذى يخفى مشاعرنا؛ فعلى الرغم من أن تعبيرات الوجه الحيادية قد تكون ضرورية أحياناً لإخفاء مشاعرنا التى قد تؤدى بنا إلى نتائج سلبية فى مواقف معينة، إلا أن أهم شىء للتواصل مع الآخرين يكمن فى عدم إخفاء مشاعرنا، بل على العكس فى إخراجها وتوجيهها إليهم بصورة مناسبة.

أن تبتسم أو لا تبتسم

لقد أجريت دراسة أثناء الانتخابات الرئاسية لعام ١٩٨٤ والتى تحدثت عن مذيع الأخبار بيتر جينينج وميله للابتسام أثناء حديثه على الهواء عن الرئيس

"رونالد ريجان" أكثر من الابتسام وهو يتحدث عن منافسه و"الترموندال" ولقد وضحت الدراسة أن مشاهدى هذه النشرة الإخبارية قد قاموا بالتصويت لصالح ريجان أكثر من مشاهدى البرامج الإخبارية الأخرى. فهل كل ذلك من قبيل المصادفة، أم أن الأمر أكثر من ذلك؟ هل من الممكن أن تؤثر ابتسامة على قرارات ملايين البشر للتصويت لمرشح عن مرشح آخر فى الانتخابات الرئاسية؟

إن عالم الأعمال يؤكد ذلك أيضاً. فى النصف الأخير من التسعينات فى القرن الماضى قامت الإدارة فى سلسلة سوبر ماركت سيفواى بالطلب من موظفيها الابتسام للعملاء عندما ينظرون إليهم فى عيونهم؛ فلقد استنتجت نظريتهم للتسويق أن العملاء سوف يشعرون بذلك بمزيد من الترحيب وأنهم سيقضون أوقاتًا أطول فى المكان وينفقون المزيد من المال، إلا أن هذه السياسة كان لها نتائج غير مرغوبة؛ حيث أبلغت العاملات فى المكان أنهن قد تعرضن لسوء فهم من العملاء الرجال على أن ابتسامتهن هذه فيها تودد مبالغ فيه، وبالتالى تقدمت اثنتا عشرة سيدة من العاملات فى المتجر بشكاوى لمديرهن.

وعلى الرغم من ذلك، فإن الواقع هو أن الابتسام معروف عالمياً على أنه شكل من أشكال التواصل والذى يشعر الناس بالراحة والحماس للاقتراب منك. إننا أيضاً نستخدم الابتسام لخلق التوافق مع الآخرين وتدعيمه. كما أن الابتسام يهدئ من حدة الأمور فى المواقف المتوترة ويضيف المعنى للرسائل التى يبدو عليها الغموض، ولكن أهم شيء للنجاح فى بناء الوفاق الذى تريده هو أن تكون ابتسامتك صادقة وليست مفتعلة.

إننا نرى النسخة المزيفة كل يوم، سواء من الناس الذين يحاولون بيع شيء لنا على الرغم من عدم احتياجنا له، زملاء العمل الذين يهنئوننا بالترقية على الرغم من شعورهم الداخلى أنهم يستحقونها أكثر منا، الصديق الذى لا يريد أن يجرح مشاعرنا فيخفى عنا مشاعره الحقيقية وراء ابتسامة. ولكن نادراً ما يمكن خداعنا بهذه الابتسامات غير الصادقة؛ فإننا نعرف بالفطرة أننا أمام عرض تمثيلى وليس مشاعر حقيقية، ولكن كيف لنا أن نعرف؟ ما هو الشيء الذى يجعلنا نعلم أن ابتسامة شخص ما مصطنعة أو حقيقية؟

ولقد اكتشف الباحثون أننا عندما نبتسم ابتسامة طبيعية فإننا نحرك عدداً من عضلات الوجه. العضلات المحيطة بالعين تنكمش إضافة إلى مجموعة

العضلات الرئيسية لأسفل الوجه، والتى يعدها بعض الباحثين العضلة الوحيدة النشطة فى أسفل الوجه.

هل يمكننا تجربة الابتسامة الصادقة "المزيفة"؟ بالطبع يمكنك؛ حيث إن هناك مجموعة من المحترفين قد أثبتوا ذلك كثيراً؛ فإنهم يبهروننا بابتسامتهم الطبيعية فيجعلوننا نصدق مشاعرهم، وهؤلاء هم من يطلق عليهم المثلون الفائزون بجوائز الأوسكار. هناك ما هو أكثر من ذلك، فالبعض يكونون قادرين على استدعاء المشاعر التى تكمن وراء هذه الابتسامة الطبيعية. أى إنهم يشعرون بالسعادة بالفعل قبل عرض هذه الابتسامة على وجوههم، وهناك أيضاً من تفشل عروضهم؛ لأننا نشعر أن مشاعرهم غير صادقة، أى إن لغة جسدهم لا توافق ما يقولونه.

إذن كيف يمكنك تجنب أن تنعت بعدم الصدق، الزيف، الغرابة عندما تتحدث إلى الآخرين وأنت تبتسم؟

إن الإجابة بسيطة، ولكنْ بها تحدّ فى نفس الوقت. عليك أن تحس بالمشاعر. فإذا لم تستطع فلا تصطنع الابتسامة. ولكن إذا استطعت أن تجد شيئاً على الفور فى ذهنك حتى ولو كان بسيطاً ويبعث فيك الابتسام، فعليك باستخدامه، ولكن احرص على ألا يأخذك ذلك من اللحظة التى تعيشها مع جمهورك، ويمكنك ربط هذا الشىء بالموضوع الذى تتحدث عنه، فإن معظم الموضوعات يمكن ربطها بتجارب شائعة مررنا بها مع أفراد آخرين من الجمهور. قد يكون ذلك ميلاد طفل لك، شراء منزل أحلامك، فكرة عن شخص تحبه، مطاردة جروك فى أنحاء المنزل، كسب المال، إنهاء صفقة ضخمة، تحقيق هدف مهم، أو الشعور بالفرح والامتنان لقدراتك على مشاركة هذا الجمهور لرسالتك، وبتلك الفكرة السعيدة التى تعبر ذهنك فى جزء من ألف مليون جزء من الثانية، يكون لديك مصدر لابتسامة صادقة طبيعية تشع على وجهك.

هناك مدرسة فكرية تقول إنه يمكنك الشعور بطريقة معينة إذا تصرفت بطريقة معينة. والفكرة الأساسية هنا هى أن المشاعر تتبع السلوك. وتشير التجربة الاجتماعية إلى "تأثير الابتسامة" وتقر أن فعل الابتسام، حتى إذا لم تكن تشعر بالرغبة فيه، يمكن أن يجلب شعوراً بالسعادة، ويؤكد علماء الاجتماع

"ستيفن ديفيز" و"جوى بلادينو" أن "ردود الأفعال التى نستنتجها من تعبيرات الوجه (مثل الابتسام أو التجهم) تؤثر على السلوك والتعبير العاطفى".

وهناك دراسة شهيرة شارك فيها عدد من الأشخاص الذين قاموا بمشاهدة أفلام كارتون بينما يضعون أقلاماً من الرصاص بين أسنانهم؛ بحيث ترتسم على وجوههم ابتسامة دائمة، وكانت هناك مجموعة أخرى لم يسمح لها بالابتسام. والنتيجة هى أن الأشخاص الذين اصطنعوا الابتسامة بأقلام الرصاص سجلوا أن أفلام الكارتون ممتعة، أما المجموعة التى لم يسمح لها بالابتسام فإنها لم تشعر بالاستمتاع من هذه الأفلام، وبمعنى آخر فإن رد الفعل الذى تلقاه الجهاز العصبى للمجموعة الأولى من فعل الابتسام جعلهم يشعرون براحة أكثر، مما أثر على تعبيراتهم الشعورية وبالطبع على سلوكهم.

إن ما اكتشفه كل من "ديفيز" و"بلادينو" فى دراستهم يعد أحد أهم القواعد الأساسية لمدرسة شهيرة تدعى البرمجة العصبية اللغوية. وهذه المدرسة تشير إلى أن الجزء الفسيولوجى يعد مصدراً أساسيًا ويمكن التركيز عليه لتحسين الحالة الشعورية. ولتوضيح تأثير لغة الجسد على الحالة الشعورية للإنسان، فإن مدربى البرمجة العصبية اللغوية دائماً ما يوجهون تلاميذهم لمحاولة بعض التجارب مثل الاتجاه بالذقن نحو الصدر، الاسترخاء فى السير مع تهدل الأكتاف، وتركيز وزن الشخص على قدم واحدة.

هل يمكنك التفكير بسهولة فى أى فكرة إيجابية فى هذه الحالة الفسيولوجية؟ تقول البرمجة العصبية اللغوية: وماذا عن العكسى؟ عندما تكون محبطاً شعورياً وجسمانياً وتقوم بتغيير حالتك الفسيولوجية وتقف منتصباً، رأسك مرتفع، صدرك مليء بالهواء، وجسمك مرتكز على قدميك وساقيك، فهل تشعر بارتفاع فى روحك المعنوية؟ هل يكون من الأسهل التفكير فى أشياء إيجابية أكثر من التفكير فى أشياء سلبية؟ جرب ذلك لترى بنفسك. فإذا نجح معك، فستكون تلك طريقة سهلة بالنسبة لك للتغيير من حالتك السيئة إلى حالة شعورية أكثر إيجابية، وبذلك تساعدك على الابتسام بشكل طبيعى لخلق التوافق مع جمهورك، وهناك حقيقة أخرى لا تحتاج إلى تجربة علمية، ألا وهى: عندما تبتسم للناس، فعادة ما يقابلك الناس بالابتسام.

إن الحفلات ليست مجرد تسلية فقط

بمجرد أن سمع "ميتشيل" الكلمات التى قالها الشخص الذى يقدمه، بدأت ركبتاه فى الارتعاش وأصبح كفاه زلقين من كثرة العرق. وأخذ يحدث نفسه قائلاً: "يمكننى عمل ذلك"، وكان يجفف يديه فى بنطاله تحت المنضدة. وعندما بدأ التصفيق ونظر رئيس الاحتفالية إلى "ميتشيل" مع إيماءة وابتسامة، وقف "ميتشيل"، وسار ببطء نحو المنصة وكان حريصاً على عدم النظر لأى شخص خوفاً من التعثر فى طريقه إلى المسرح. وبعد تعديل مكبر الصوت على المنصة، قام بالإمساك على طرفى المنضدة الموجودة، عازماً أن يظل ممسكاً بها حتى تنتهى كلمته.

ولقد فعل ذلك لكن على حساب الجمهور والتأثير الذى يرغب فى تركه عليهم برسالته. يعتقد بعض الناس فى مواقف الحديث أن كل ما عليهم هو الوقوف فى مكان ما ـ خلف منضدة، على سبيل المثال ـ بينما يقوم بإلقاء ما بعقله من كلمات على الجمهور، وأن هذا هو المستوى المقبول لدى الناس.

إن ما أهمله هؤلاء المتحدثون والعارضون هو التأثير القوى للحركة والتواصل غير الشفهى بين الضيوف والمتحدث. وعلى الرغم من أهمية بحث، وتنظيم، وتوجيه المحتوى للجمهور، إلا أن القدرة على إيصال هذه الرسالة بشكل فاعل هو ما يحدد إذا ما كانوا سيتقبلون رسالتك ويعملون بها، أو يرفضونها.

الأمر يبدأ بخطوات بسيطة

إن الأمر يبدأ فعلياً بالإشارات المرئية التى تصل إلى الناس فى اللحظة التى يرونك فيها، أى فى اللحظة التى تقوم فيها لتخطو نحو الأضواء؛ فعندها سوف تطلع ضيوفك على أشياء مثل شخصيتك، طباعك، مصداقيتك، وثقتك بنفسك. وسوف يلاحظون إذا ما كنت تقف من مقعدك ببطء، تخاذل، أو حتى بتردد، أو إذا ما تدفقت الطاقة منك وقمت بثقة للقائهم، وكنت مستعداً للتحدث فى موضوعك.

إن العرض هو سلسلة من الخطوات التى تم التدريب عليها ليقوم بها المؤدى لعرضها على الجمهور. إلا أن هذا المفهوم لا يقتصر فقط على عالم التسلية؛

فالفكرة الأساسية وراء هذا الفن هى القدرة على تقديم نفسك للآخرين، سواء كان على المسرح أو فى مواقف شخصية.

إننا لا نعنى بكلمة "مسرح" بالضرورة ذلك المرح الذى يرتفع أربع أقدام فوق الجمهور وبه منصة فى الوسط، ولا النوع الذى يوجد به الأضواء والكاميرات بانتظار عرض المؤدى. "المسرح" هو المنطقة التى تستخدمها لتوصيل أفكارك لمستمعيك ومشاهديك. قد يكون ذلك فى مقدمة غرفة اجتماعات مجلس الإدارة، أو مقعدًا فى قاعة المؤتمرات، أو منطقة أمام هيئة المحلفين فى المحكمة، أو وسط غرفة المعيشة فى حفل عشاء.

وأياً كان مسرحك الخاص، يمكنك تخطيط وتجربة أداء دخولك وحركاتك عليه قبل العرض الفعلى. عليك أن تتمرن على الوقوف من وضع الجلوس والسير إلى مسرحك. قم بتغيير سرعتك، خطوتك، حركتك الكلية. لاحظ تأرجح ذراعيك، وضع رأسك، والأهم من كل هذا وذاك هو وقفتك وشكل جسدك.

عليك بتحسين ما لا يعجبك حتى تتوافق خطواتك مع الانطباع الذى تريد أن يأخذه عنك الناس بمجرد وقوفك للتحدث.

ابحث عن المشية المثالية والتى تظهر ثقتك، سلاستك، حماسك لمشاركة ما تعرفه مع جمهورك. لا تتعجل، تنفس بعمق من أنفك، وإذا أمكن ذلك قم بتوجيه الشكر لبعض من الجمهور أثناء سيرك أمامهم. إذا كنت قد شاهدت حفل توزيع جوائز الأوسكار ورأيت الفائزين يتوجهون إلى المسرح، فسوف تلاحظ أنهم يحيون ويبتسمون للجمهور فى طريقهم إلى الميكروفون. وقد يضغطون على الميكروفون الموجود بالجاكيت ويشكرون الجمهور ويلوحون لهم. هناك طقوس مشابهة تحدث مع رئيس الولايات المتحدة قبل أن يلقى خطابه على الناس. فقبل أن يأخذ طريقه إلى مبنى الكونجرس يقوم بتحية السيناتورات ويصافحهم باليد ويحيى الضيوف وهو فى طريقه إلى المنصة.

قد لا يكون جمهورك متحمسًا مثل من يتواجدون فى حفل توزيع الجوائز أو فى خطاب الرئيس، إلا أنهم سوف يراقبون كل تحركاتك مثلما يحدث فى هذه المواقف.

أضواء، كاميرا، تصوير

إنك الآن على المسرح، الجمهور منتظر بحماس لأول كلمة تتفوه بها. لذا يجب عليك تعزيز الانطباع الذى وضعته عندهم بينما كنت تعبر طريقك أمامهم.
سوف تأخذ نفساً عميقاً من خلال أنفك مرة أخرى قبل أن تقول أى شيء. عليك بأخذ شهيق وإخراج الزفير مرة واحدة على الأقل قبل الحديث. اسمح لضيوفك أن يروك جيداً قبل أن يستمعوا إليك؛ وذلك سوف يمنحك لحظة للوقوف بثبات، كما سوف يسمح لك بتعديل وقفتك وتجميع أفكارك، ولإعطاء جملة البداية الثقل والاهتمام اللازم لها والذى تستحقه.
وبينما تقف مستعداً للحديث احرص على أن تقف متوازناً على ساقيك وقدميك بالتساوى، كن حازماً وليس جامداً، مرناً وليس مهزوزاً. إنك تشعر بالسيطرة التامة على أدق التغييرات فى وضع جسمك وذلك بالشعور بالأرض تحت قدميك، وبينما تتحرك على المسرح، عليك بملاحظة المسافة بين قدميك وملاحظة كيف يؤثر ذلك على توازن جسمك؛ فإذا ما كانت قدماك متقاربتين بشدة، فسوف تفقد السيطرة على حركاتك وتوازنك مما يشير إلى عدم شعورك بالأمان وعدم القدرة على السيطرة على المسرح. وعلى الجانب الآخر، فإذا كانت قدماك شديدة التباعد، فإن ذلك قد يعنى أنك شديد العدوانية، كما أن ذلك سوف يحد من قدرتك على التحرك إلا إذا قمت بتصحيح وضعك وجعل قدميك بجانب بعضهما البعض مرة أخرى، وكلا الوضعين السابقين محرج ويرسل إشارات خاطئة لجمهورك.
أما إذا وقفت وقفة حيادية وقدماك متوازيان، فإنك بذلك تكون فى أفضل وضع للتحرك على المسرح بسهولة للتواصل مع جمهورك ومشاركة أفكارك.

هل أنت مذيع أم ممثل؟

إن المذيعين لا يتحركون، إنهم فقط إما يقفون أو يجلسون فى مكان واحد خلال عروضهم، وبسبب طبيعة عملهم ـ ولإعطائك تقريراً غير متحامل عن الحدث أو الخبر ـ فليس هناك مجال أو حاجة للإفصاح عن مشاعرهم الشخصية أو آرائهم فى الموضوعات التى يطرحونها؛ لذلك فإنه يكفيهم أن يوصلوا المعلومات شفهياً، باستخدام نبرات صوتهم دون الحاجة إلى لغة الجسد أو أى أسلوب آخر للتعبير.

إذا كنت تحاول طرح فكرة على ضيوفك، تحميسهم لقضية قيمة، إو إقناعهم بأهمية تغير معين فى السلوك، فإنك سوف تفشل تماماً إذا استخدمت أسلوب مذيع الأخبار، كما أنك لن تستطيع جذب انتباه الجمهور، وربما لهذا السبب تكون البرامج الإخبارية قصيرة ومتفرقة بين البرامج الأخرى، الأفلام، والإعلانات المختلفة.

إن هذا الأسلوب لا يعد مناسباً فى مجال الأعمال، التدريس، أو الاجتماعات، يعد مناسباً فقط عندما تريد إرسال المعلومة باختصار دون الحاجة إلى إظهار المشاعر للجمهور.

وكما ذكرنا من قبل، فإن الأسلوب الحركى والحماسى ضرورى لبناء تواصل شعورى مع الجمهور، ويمكن تحقيق ذلك باستخدام جميع وسائل التواصل، بما فى ذلك الإيماءات، حركة الرأس، وضع الجسم، والقرب من الجمهور.

وأفضل الممثلين هم القادرون على إظهار مشاعر صادقة بتمثيلهم لحياة الشخصيات التى يلعبون بها، وهذه المهارة هى ما يجذب المشاهدين إلى القصة ويسمح لهم بتصديق كل ما يرونه. إنك مثل الممثل تماماً، يجب أن تعى مسرحك والطريقة التى تستخدم بها المساحة التى أنت بها بشكل جيد. إن مشاهديك يشاهدونك عن قرب، فاحرص على أن يظلوا مصغين إليك.

إن المعلومات فى هذا الفصل تؤكد ما عرفته من قبل: التواصل بثقة يحتاج إلى استخدام كل حواسك وأساليب التواصل. كما أنك تعرف الآن أهمية دور وجهك، جسدك، نبرة صوتك فى التواصل مع الآخرين وتوصيل رسالتك بأفضل تأثير عليهم.

وسوف تتعلم فى الفصل التالى كيف تزيد من قوة جهود تواصلك؛ وذلك بتوظيف تقنيات هامة والتى سوف تزيد من ثقتك؛ مما يجعلك تستحوذ على مشاعر جمهورك، تماماً مثل أفضل خطيب مفوه تشعر نحوه بالإعجاب.

١٠

تقنيات لزيادة الثقة

ليست الشجاعة فى غياب الخوف، ولكنها القدرة على الحكم بأن هناك شيئاً أكثر أهمية من الخوف.

ـ أمبراوز ريدمون

إذا استطعت شحذها، فسوف تصبح ملياردير اً

إننا نعلم متى تكون جاهزة؛ لأننا نشعر بها. وبدونها نشعر بالانبهار نحو من يملكونها؛ فهى المفتاح الرئيسى للنجاح العملى والاجتماعى. ما "هى"؟ إنها تدعى "الثقة" إذا استطعت شحذها، فسوف تصبح مليارديرًا؛ لأن كل شخص يحتاج إلى بعض منها.

إن الثقة تعد قوة، ونحن نشعر بالقوة حينما نشعر بها. إنها مغرية، فعندما تنبعث منا، فإن الجميع ينجذب إلينا، بغض النظر عمن هم. والثقة هى المصداقية. فعندما نصدق أنفسنا، يصدق الآخرون ما نقوله.

بيد أن الثقة قد تكون صعبة المنال؛ فإنه لمن المستحيل أن نشع بالثقة طوال الوقت، فلدينا جميعاً أيام صعبة، ونمرِ جميعاً بلحظات نكون مدركين فيها جيداً لقصورنا وليس لنقاط قوتنا. وأثناء هذه الفترات من الشك، فإن تقرير حسابنا الشخصى يبدو كله ديونًا وليس أصولاً. ولا بأس فى الشعور بذلك، طالما أنها ليس عادتك أن تركز على السلبيات، وتفشل فى إدراك إيجابيات حياتك.

وأفضل المتواصلين والمتحدثين هم من يحافظون على التوازن الصحى بين الشعور بالثقة والفشل؛ فإنهم دائماً ما يختبرون شعورهم بذاتهم، وفى نفس الوقت يظلون قادرين على طرح أفكارهم بإيمان ومصداقية؛ مما يجعلهم يتركون أثراً على ضيوفهم.

وسوف نوضح لك فى هذا الفصل كيف تزيد مستوى ثقتك، وسوف تفيدك هذه المعرفة فى الكثير من المواقف سواء كانت شخصية أو عامة؛ فقد تكون بحاجة لقيادة الآخرين، وقد ترغب فى خلق توافق مع شخص واحد، أو ربما ترغب فى تحقيق هدف حيوى والذى لا يقبل فيه التراجع أو الفشل.

هل الثقة فى متناول اليد؟ هل يمكن ذلك؟ سؤال متوقع، خاصة وأن الثقة قد تهرب منا ونحن فى أشد الحاجة إليها، مثل عندما نكون على وشك التحدث إلى بعض الضيوف من الأقران أو الرؤساء. ومع ذلك، فإن التقنيات التى سوف نعرضها عليك بسيطة وقوية للغاية فى نفس الوقت. وكل ما عليك هو ممارستها.

اللياقة البدنية، المظهر، والرداء المناسب

إن أجسامنا وإشاراتنا غير المنطوقة تعد رموزاً قوية. والآخرون يربطون المعنى بهذه الرموز، تماماً كما نفعل نحن. ولا يمكن أن يكون الجسم عاملاً محايدًا عندما نود توصيل رسالة ما، ولا ما يتبعه من إكسسوارات، مثل الملابس والحلى. فإننا نطلق ألقاباً على الآخرين وعلى أنفسنا أيضاً مثل نحيف، رياضى، أو سمين. وبالنسبة للملابس فإننا نقول إنها تبدو باهظة أو زهيدة الثمن، شكلها سيئ أو تم تفصيلها بشكل جيد، معقدة أم عادية. وهذه المعانى التى نستقيها من الرموز والتواصل غير الشفهى والمعلومات التى نستخلصها ونفسرها من رؤيتنا للآخرين هى ما تشكل آراءنا وتوجه سلوكنا نحوهم.

على سبيل المثال، فإننا لا نتعامل مع شخص ذى شعر ولحية غير مهذبين، وأظافر غير نظيفة، ومظهر كلى غير أنيق بنفس الطريقة التى نتعامل بها مع شخص مهندم يرتدى ملابس وحذاء باهظى الثمن. إن الناس دائماً لهم تفكيرهم المتحامل، وقد نجد من الناس من يشعرون بعدم الراحة حيال هؤلاء الذين يرتدون أشياء "باهظة" ويظهر عليهم الثراء المبالغ فيه.

وهذا التحامل أمر حقيقى. فإننا بالمثل نعامل هؤلاء الذين لهم أجسام تطابق مواصفات الجمال فى ثقافتنا بمزيد من الاهتمام والإعجاب فى مقابل عدم المبالاة

التى نلاقى بها الناس الذين لا يتمتعون باللياقة البدنية والذين يتسمون بالسمنة. ويشير "مالكوم جلادويل" فى كتابه *Blink* إلى بحث يقول إن الناس يربطون ما بين الطول والقوة، خاصة بين الرجال ، وفى أمريكا فإن المديرين التنفيذيين يكونون أطول من الأشخاص العاديين بمقدار ثلاث بوصات.

فهل ذلك يعنى أنه يجب علينا إخفاء وجوهنا عن الجمهور إذا كنا لا نضاهى مستويات الجمال فى ثقافتنا؟ وهل يعنى ذلك أن الجمهور سوف ينصرف عنا إذا كنا لسنا مثاليين؟ الإجابة هى لا ، ولكن علينا معرفة المعنى الذى نرسله بالمظهر الذى نبدو عليه ، وأننا دائماً ما نتواصل بشكل غير شفهى سواء أردنا ذلك أم لم نرد، فإن ذلك يسمح لنا على الأقل أن نجعل هذه الأمور تسير فى صالحنا بدلاً من تركها تحدث بشكل عشوائى، وبمعنى آخر، فإذا عرفت أن اللون الأبيض يجعلنى أبدو شاحباً ومريضاً، فإننى لن أرتدى قميصاً أبيض والذى سوف يترك هذا الانطباع لدى جمهورى، وبالمثل فإذا كان جسمى ممتلئًا أو أننى أبدو بديناً فى الحلة التى بها خطوط رفيعة ، فإننى أتجنب ارتداءها وأقوم باختيار شىء يبدى جسمى بمظهر أفضل.

ولكن أهم ما يجب تذكره هو أنه ليس هدفنا أن نغير كثيراً مما نحن عليه ؛ فهدفنا عندما نضع أنفسنا فى هذه الصورة هو التأثير على الناس ليشعروا تجاهنا بالود، يصدقوننا، يثقون بنا، أو يتبعوننا. والثقة هى الأساس لتحقيق ذلك.

دعونا نلق نظرة على الطرق التى تلهمنا الثقة فى أنفسنا والتى سوف تساعدنا على تحسين الطريقة التى نقدم بها أنفسنا للآخرين.

عليك أن تعرف الزى المناسب

إذا ذهبت من قبل إلى حفل وكنت تعتقد أن الزى المناسب للذهاب إلى هناك هو الزى الرسمى، وعندما ذهبت وجدت أنك الوحيد الذى ترتدى الرداء الخاص بالسهرات، فإنك تعلم جيداً كيف يمكن أن يشعرك هذا بعدم الراحة.

سواء كنت تقدم كلمة فى الاجتماع السنوى للمقاولين أو كنت تعرض ميزانية القسم فى اجتماع المديرين يوم الجمعة، فعليك أن تعرف الرداء المناسب لحديثك. يمكنك أن تسأل مخطط الاجتماع أو شخصًا آخر من الحضور تثق فيه ؛ فإن اختيار الرداء المناسب يزيل مصدرًا محتملاً للتأثير السلبى على عرضك.

كن واثقاً في مظهرك

إن كان هناك شيء لا يعجبك في مظهرك ويمكن تغييره، فركز على القيام بذلك؛ فهناك دائماً مجال للتحسين إذا تعلق الأمر بالعناية بأجسامنا. ابدأ في برنامج تدريبى، تناول طعامًا صحيًا، احصل على المزيد من الراحة، وتناول المزيد من الماء. وبذلك لن يتحسن مظهرك فقط، ولكن سوف يزداد أيضاً مستوى طاقتك وشعورك الإيجابى تجاه نفسك. إن الشعور بالصحة، والطاقة، والسيطرة يعد طريقة رائعة لزيادة الثقة في نفسك وفى مظهرك.

اعمل بما لديك

فى الغالب، فإنك ليس لديك الوقت لفقدان عشرة أرطال من وزنك قبل الحدث القادم، كما أن هناك العديد من الأشياء التى قد لا تعجبنا بشأن أجسامنا مثل الطول أو نوع الجسم، وهى الأشياء التى لا يمكننا تغييرها، وهذا لا يعد سبباً للشعور بالإحباط؛ فإن الناس يتباينون من حيث الأشكال والأحجام، وطالما أنك تحصل على أقصى استفادة من أصولك وتحد من تأثير ما يدينك، فإنك فى المسار الصحيح.

اشتر ملابس تحسن من شكل جسمك، شعرك، ولون بشرتك. عزز مظهرك ولكن احرص على أن يكون منطقياً ومتماشياً مع الذوق العام. إن الناس يستطيعون ملاحظة المحاولات اليائسة لإخفاء مواطن ضعف الشخص التى يعتقدها فى نفسه. مثل ذلك الرجل الذى يرتدى حذاءً عالياً ليظهر أطول على الرغم من أن هذا الحذاء كان موديل عام ١٩٧٧ أو تلك السيدة التى ترتدى رداءً ضيقاً للغاية فى محاولة لتصديق أن جسمها نحيف. عليك أن تعرف أن الوقفة الجيدة تجعلك تبدو أنحف، أطول، وأكثر ثقة. تقبل للحظة ما أنت عليه وحاول تقديمه فى أبهى صورة، ثم حاول أن تعمل على تحسين ما لا يعجبك فى المرة القادمة.

تغلب على قلق الجسم

من الضرورى أيضاً أن تفهم أن تصورك لجسمك لا يعكس الحقيقة بشكل دقيق. إن الصفات التى تنعت بها نفسك ومظهرك ليست حقيقية، ولكنها مبنية على تاريخ طويل من خداع النفس والذى قد يقويه آراء الآخرين عنك.

وحتى عندما لا تكون لديك القدرة على تغيير مظهرك، فإنك لديك القدرة لتغيير الطريقة التى ترى بها نفسك، وعليك أن تعرف أن صورتك عن نفسك كثيراً ما تكون اعتباطية. لذا فعندما تحاول أن ترى نفسك بشكل أكثر إيجابية، على الرغم من أى قصور لديك، فإنك سوف تزيد من ثقتك.

التمرين، التمرين، التمرين: قم بتجربة الأداء وكأنك ممثل

كما تحدثنا فى الفصل التاسع، فإن الممثلين يواجهون نفس التحديات تماماً مثل المتحدثين أمام الناس؛ فهم بحاجة إلى نجاح الأداء، خاصة عندما تكون هناك ضغوط كثيرة، وسواء كان ذلك فى بروفة مسرحية هامة أو اجتماع مجلس إدارة صعب هناك، دائماً هناك حاجة لحضور الشخصية وظهورها، سواء كانت شخصية خيالية أو شخصية إنسان أهل للثقة خلال المفاوضات. كما أن هناك حاجة إلى الارتجال، والقيادة المبدعة، والتفكير السريع.

والأمر يتطلب التمرين لتنمية هذه المهارات، كما يتطلب شعوراً بنفسك، بردود أفعالك، وقدراتك. إن هؤلاء الناجحين فى مجال التحدث أمام الناس قد أصبحوا كذلك من خلال الالتزام بالتمرين وإتقان مهاراتهم فى العرض. وهنا يأتى دور تجربة الأداء. مثل الممثل. يمكنك تمثيل سيناريوهات مختلفة، وأداء مشاهد متنوعة، وفهم مواهبك وقدراتك ومعرفة مقدار مرونتك، كما سوف تشعر بحريتك الجسمانية وجوانب القصور لديك.

وبالطبع، فإنك عندما تقوم بتجربة الأداء كالممثل، فإنك لن ترغب فقط فى حفظ السطور أو التمرين على إلقاء نفس الجملة مرات ومرات؛ فإن النتيجة ستكون توصيلاً جافًا ومصطنعًا والذى سيبدو غير تلقائى وغير مقنع بالنسبة للجمهور. هذا بالإضافة إلى أنه إذا حدثت أى مقاطعة أو وقع موقف غير متوقع، فإنك سوف تشعر بالقلق مرة أخرى؛ لأنك لم تتدرب على هذا الموقف.

إنك لن تستطيع أن تكون معداً تماماً لكل موقف أو حدث مفاجيء. كما لا يمكن أن تكون لديك كافة التعليقات المثالية والمناسبة لمواجهة أى مقاطعة، ولكن إذا مارست مهارات الحديث أمام الناس - إذا قمت بتجربة المشهد من العديد من الزوايا ووجهات النظر - سوف تكون على استعداد جيد لمعظم المواقف. ما هى أنواع الأفعال التى يجب عليك تجربتها؟ يجب أن تمارس ملاحظة ردود أفعال الآخرين غير الشفهية، والإصغاء لما يقولونه، والاستجابة بالطريقة المناسبة. إن إتقان هذه المهارة من خلال تكرار تجربة الأداء سوف يزيد من ثقتك فى قدرتك على التواصل مع الآخرين.

ولقد أتت هذه الفكرة من مدرسة شهيرة فى تعليم التمثيل تعرف باسم "أسلوب مايزنر" وهى المفضلة لدى بعض الممثلين مثل "روبرت دوفال"، "توم كروز"، "ديان كيتون"، و "جيف جولدبلام"، وهذه الطريقة تعتمد على الأفكار الأساسية التالية، والتى تتناسب أيضاً مع محاولاتنا لنصبح أكثر شعوراً بالثقة من خلال تجربة الأداء.

١ *تنمية مهارات الارتجال.* يتم تشجيع الطلاب للتمرين على سيناريوهات مع ممثلين آخرين، وتمثيل أدوار خيالية دون وجود نص مكتوب. إن التلقائية أمر صعب تماماً مثل "التركيز فى اللحظة الحاضرة"

٢. *اكتساب الفهم والشعور بمشاعر الآخر.* والمهم هنا هو أن تكون مدركاً تماماً لنفوس من أمامك: كيف تجذبهم عاطفياً لما تقول، وكيف تستفيد من هذه العاطفة.

٣. *استخدام هذه المهارات لمنح النص الحياة.* بعد تنمية القدرة على الفهم والاستجابة لمشاعر الشخص الآخر بدقة، إضافة لفهم مشاعره الخاصة، يكون الطالب حينئذ مستعداً للعمل على نص مكتوب.

٤. *الاستعداد وتجربة الأداء كثيراً.* إن الاعتماد على الارتجال لا يعنى عدم التمرين. إن ساعات من تجربة الأداء سوف تنمى من مهارات الاستجابة بتلقائية للآخر على المسرح، وخلق مهارات وثقة تجعل من الارتجال أمراً ممكناً.

وهذه النقطة الأخيرة تعد مهمة على وجه الخصوص. قد تكون شاهدت ممثلين يؤدون فى مواقف ارتجالية، مثل البرامج الحوارية، والأحداث التى يتم بثها مباشرة؛ فتجد أن توقيتهم مثالى، وملاحظاتهم مرحة، ويبدو أسلوبهم تلقائيًا بدون وجود نص محفوظ، كما أنهم يبدون واثقين ويشعرون بالراحة. ومما لا شك فيه، أن ذلك يرجع جزئياً إلى نزعة شخصية طبيعية، شىء لا يتم اكتسابه بسهولة وكثيراً ما يكون نتيجة لنشأة الشخص، والبيئة المحيطة به، وغير ذلك من المؤثرات التى تشكل شخصيته. إلا أن هناك جزءًا كبيرًا منه يرجع إلى الممارسة والإعداد، وهو الشىء الذى يمكنك الحصول عليه بسهولة.

إذا كنت قد شاهدت حفل توزيع جوائز الأوسكار خلال الخمس عشرة سنة الأخيرة، فهناك احتمال كبير أنك قد رأيت "بيلى كريستال"، مذيع الحفل ثمانى مرات ومشاركًا مميزًا فيه. إن نكاته المرحة تبدو تلقائية تماماً وبدون تدريب، إلا أن هذه الفكرة هى أبعد ما يكون عن الحقيقة. فى الواقع، فهناك وقت طويل يستغرق فى كتابة العديد من النكات قبل العرض. ومعظم هذه قد لا تستخدم، ولكن الإعداد نفسه يعد شيئاً ضرورياً لثقته وشعوره بالراحة أثناء الحدث. وكما قال "كريستال" فى أحد لقاءاته بجريدة "ميلوكى جورنال سنتينال": "إن الأمر يشبه امتلاك كتاب ملىء بالعديد من الخيارات. إننا نحتفظ بآلاف النكات - ثم لا تحتاج إلى أى منها؛ فإن النكات الأفضل هى التى تظهر تلقائياً وقت الحدث"

إتقان فن الرواية

إن فن الرواية هو الشكل الأساسى للتدريس

- إى. مارتن بيدرسون

عندما تتقن فن رواية أحداث حقيقية أو خيالية بطريقة تفتن المستمعين تأسرهم وتجعلهم مصغين تماماً لكل كلمة تقولها، فإنك تعرف بذلك أنك أصبحت أقرب لأن تكون متحدثًا قويًا وواثقًا. إن تجربة التحليق بخيال الضيوف إلى المكان الذى تريد أن تصل إليه هى أقوى طرق بناء الثقة فى مهنة التحدث.

أخبرهم بقصة جيدة وسوف يستمعون، وكلما رويت القصة بشكل أفضل، كانت شدة ردود أفعال الجمهور كبيرة، وتحمسوا لمهاراتك فى الرواية، وشعرت بالثقة فى المرة التالية التى تقوم فيها بإخبارهم بقصة أخرى.

إن معظم الناس قد مارسوا فن إلقاء القصة كثيراً. وفى الواقع، إن كان لديك طفل، فمما لا شك فيه أنه قد سألك هذا السؤال الدائم "ألن تحكى لى حكاية؟"

وعلى الرغم من أنه قد يكون الأطفال هم أكثر من يطلبون هذا الطلب إلا أنهم ليسوا وحدهم من يحبون الاستماع إلى القصص؛ حيث إنها من أكثر الطرق الأساسية للتواصل لدينا نحن البشر. وبالتركيز على الأحداث الأساسية لحياتنا اليومية وطريقتنا الطبيعية فى التواصل، فسوف نجد أن رواية القصة لها تأثير قوى ومقنع. ولقد كتب "أليكس بنيت" نائب رئيس المخابرات فى "استخدام الرواية فى قسم البحرية" ما يلى:

> إن توضيح المعلومات عن طريق قصة يثرى الخيال ويبقى فى الذاكرة وقتًا أطول، ويخلق المزيد من الطرق التى يمكن بها تذكر المعلومات أكثر من مجرد عرض المعلومة بطريقة مباشرة؛ لذا فإنه يمكن استخدام القصة بشكل أكبر من وسائل التواصل العادية. وتعمل رواية القصة على التواصل مع الناس، وتنمية الإبداع، وزيادة الثقة سواء كان ذلك فى المجالات العملية أو الشخصية.

وبطريقة أخرى، إن عرض المعلومات فى أسلوب مريح وغير جاف عن طريق القصة يكون له تأثير أكبر على المستمعين، كما أنها تدوم فى ذاكرتهم لوقت أطول، وبذلك يكون للمعلومات تأثير على أسلوبهم فى التفكير ومع مرور الوقت تؤثر على أفعالهم، ويتفق فى ذلك أيضاً "إى. مارتن بيدرسون" فيقول: "يتم بناء علاقة مريحة وسعيدة بين راوى القصة والمستمع مما يزيد من الثقة المتبادلة بينهما"

من الواضح أن ذلك أسلوب قوى، ولكن كيف يمكنك الاستفادة من هذا الأسلوب القوى والمؤثر؟ ما الذى يتطلبه الأمر لإتقان فن رواية القصة؟ وكيف يمكنك استخدامه لبناء ثقتك؟

لكى تنمى مهارة الرواية حتى تتقنها، فإن ذلك يتطلب الكثير من تكريس الوقت والممارسة، وتعد إحدى أفضل الطرق لإتقان هذه المهارة هى متابعة قصص

الآخرين. اقرأ كل أنواع القصص وفكر فى الطريقة التى تم تجميعها وتأليفها بها. ابحث عن قصص شخصية فى حوارات مختلفة وفى حياتك الشخصية. كما يمكنك أن تطلب من الناس أن يخبروك بقصصهم، وعندما تتشبع بكل أنواع القصص، سوف تجد أنه أصبح من السهل تحديد القصص المهمة فى حياتك وتجاربك الشخصية، كما سوف تنمى داخلك كيفية خلق قصص قوية.

وعندما تختار قصة يجب أن تناسب مجال الحديث. ويجب أن تكون منطقية لمستمعيك وذات صلة باحتياجاتهم وخبراتهم. كما يجب أن تكون قصة مهمة بالنسبة لك، شيئًا أثر عليك بطريقة قوية، وبالطبع يجب أن تكون ذات صلة عميقة بأهداف عرضك أو خطابك. يقدم لنا المدرب "روبرت ماكى" مثالاً رائعًا على مثل هذه القصة:

> تخيل رئيس شركة أدوية مبتدئًا والذى اكتشف مركبًا كيميائيًا يمنع الإصابة بالأزمات القلبية؛ فيمكنه إعلان ذلك للمستثمرين وذلك بعمل عروض للسوق، وخطط عمل ووضع سيناريوهات افتراضية. أو قد يؤثر عليهم بإخبارهم عن قصة والده الذى توفى إثر إصابته بأزمة قلبية، وعن صراع هذا المدير ضد الكثير من المعوقات ـ المنافسين، هيئة الرقابة على الغذاء والدواء ـ وذلك لخلق الدواء الفعال الذى يتميز بسعر زهيد والذى كان من الممكن أن يمنع وفاة والده.

وهناك أمر آخر يجب أخذه فى الاعتبار عند اختيارك للقصة وهو البساطة؛ فالقصة هى الأداة التى اخترتها لتوضيح فكرتك بطريقة لا يمكن تحقيقها عن طريق استخدام اللوحات، الباور بوينت، أو إلقاء المحاضرات، ويجب أن يكون المعنى من القصة واضحًا على الفور حتى لا ينتقص شيء من قوتها.

إذن بعد أن اخترت قصتك. فكيف ستقوم بروايتها؟

يجب أن تكون على دراية تامة بالقصة لكن لا تحاول أن تحفظها غيباً كلمة بكلمة، وكما يوحى عنوان هذا الجزء فإن رواية القصة يعد فناً. فإذا ما كانت القصة مهمة بالنسبة لك ـ وإذا كانت مهمة بالنسبة لمستمعيك ـ فإن هذه القوة فقط هى ما ستجعل القصة تتخذ طريقها للأمام. ومن الأفضل أن تتذكر النقاط الأساسية للقصة بما فى ذلك المقدمة، لحظة الذروة، والنهاية، وتدع القصة تروى بكلماتك أنت.

ولكن ذلك لا يعنى أنك لست بحاجة للتمرين. قم بتجربة رواية القصة مرات ومرات بأسلوبك أنت، وبدلاً من الشعور بالراحة مع استخدام جمل معينة، حاول أن تحكى القصة بعبارات مختلفة فى كل مرة، وبذلك سوف تشعر بالراحة مع القصة نفسها، والتأكد من أن الكلمات لا تهم، وتعد هذه طريقة أخرى لمارسة التلقائية. إذا قمت بتجربة القصة أمام معارفك أولاً، اسألهم عن الأجزاء المشوقة والأجزاء الأخرى غير المشوقة. اسألهم هل كانوا متشوقين لاسترسالك فى أى جزء معين، وإذا قمت بإعادة حكى القصة بدلاً من تكرار نفس الكلمات فسوف تكون قادراً على رواية القصة بشكل طبيعى وتلقائى. وسوف تصبح أكثر ثقة فى قدرتك على عرض الفكرة حتى إذا نسيت سطرًا أو اثنين فى وسط القصة.

تنمية حس سريع للفكاهة

إننا جميعاً نحب الضحك؛ فإن الضحك يعد أداة رائعة لتهدئة القلق، كما أنه يجعل المستمعين أكثر استرخاءً، متقبلين لما تقوله، وواثقين فيه. وهذا هو ما يجعل الفكاهة طريقة ناجحة للتواصل مع الضيوف. وما الذى يمكن أن يلهمك الثقة أكثر من ضيوف تعلو وجوههم الابتسامات ويشعرون بالتواصل النابع من الضحكات المشتركة؟

وعلى الجانب الآخر، فقد تكون مررت بتجربة سيئة بالتواجد فى مكان مع متحدث يعتقد أن الطريقة الوحيدة لتسلية الضيوف هى إلقاء بعض النكات السخيفة والتى تبدو جميعها مصطنعة. قد يحصل هذا المتحدث على بعض الضحكات من الجمهور، ولكنه لا يتواصل بذلك معهم بشكل حقيقى.

وأفضل طريقة لإضحاك جمهورك هى تنمية روح الفكاهة لديك، وهناك طرق متعددة لعمل ذلك.

إحدى هذه الطرق هى مشاهدة أفضل الممثلين الكوميديين والتعلم منهم، وكذلك المتحدثين والممثلين. لاحظ الأشخاص الذين يجعلونك تضحك واسأل نفسك لماذا هم مرحون. راقب توقيتهم، استمع إلى اللغة التى يستخدمونها، ولاحظ تواصلهم غير الشفهى. وليس ذلك لمحاكاتهم، وإنما لتتعلم منهم. ما الذى يجعل الجمهور يضحك؟ ما هى عناصر النكتة المرحة غير الكلمات المكونة لها؟

عليك تقوية حسك الفكاهى بالبحث عن الأشياء المرحة: مقالات أو كتب فكاهية، برامج وأفلام مسلية. استمتع بالضحك، تشبع بالأسلوب، وتعلم منه. عندما تتعلم رؤية الموقف من زوايا غير معتادة، فسوف تدرب نفسك على الحس الفكاهى، وتسمح لنفسك برؤية الأشياء المضحكة والغريبة. وسوف يساعدك كل ذلك لكى تصبح أكثر ثقة وعمل ملاحظة مرحة أو تعليق ذكى عندما يحين وقته.

يجب أن يكون ذلك أسهل جزء تقوم به عند تجهيز نفسك للتحدث بثقة، فمن قد يشكو من مشاهدة الأفلام الكوميدية أو قراءة المقالات المرحة؟ وأفضل شيء هنا هو أنه بمجرد تعلمك مهارة إضحاك الضيوف، فسوف تجد أنه من السهل التقارب معهم بثقة. كما سوف تكون لديك الثقة فى قدرتك على حل أى موقف متوتر بالفكاهة، وهناك الكثير من الأشياء المشجعة والتى يمكنك الحصول عليها من جمهور مسترخٍ ومستمتع.

ارسم خريطتك: تعزيز التنظيم الدقيق

إذا كان هناك عدو للثقة، فإنه الشك.

إن الشك هو نقيض الثقة. وهو ينهك جهودنا ويجعلنا نغرق فى القلق والفوضى، فى الوقت الذى يكون علينا التقدم للأمام. ولكى نقضى على الشك، يجب أولاً أن نعرف من أين يأتى.

وينبع الشك فى حياتنا من عدم التنظيم سواء كان الذهنى أو المادى. إن عدم التنظيم يؤدى إلى الغموض والحيرة بشأن رسالتنا وهدفنا. سوء التنظيم المادى فيؤدى إلى صعوبة فى تحقيق الأهداف وذلك لأننا نصبح مشتتين بمشاكل التعامل مع العقبات اليومية. والخبر السار هنا هو أنه عندما تتمكن من تحقيق التنظيم، سوف يمكنك حينئذ الحد من الشك والعمل على تقوية ثقتك.

التنظيم الذهنى

والخطوة الأولى فى التنظيم الذهنى هى إعداد خطابك. عليك أن تقضى بعض الوقت فى التخطيط بحرص حتى يمكنك توصيل رسالتك بشكل منطقى ومنظم. وتذكر أنه يمكن للضيوف أن يفقدوا متابعتك بسهولة (أو يشعروا بالإحباط، بالتشويش، والملل) خلال سير حديثك؛ لذا فإنهم بحاجة لبعض الملخصات

ورسائل التذكير التى توضح لهم أين كنت وما أنت متجه إليه. قم بعمل هذه الإشارات أثناء تنسيقك للخطاب، ويجب أن تعرف مسبقاً النقاط التى ترغب فى تغطيتها والترتيب الذى سوف تعرضها به، وكيف سيكون هناك صلة بين كل نقطة وأخرى. وعندما تعرف تنسيق خطابك وتلتزم به، فسوف تحد من الشك داخلك. قم بتنظيم نقاطك وبذلك سيكون ذهنك صافياً ومركزاً وأنت تقف على المسرح، وتثق فى المعلومات التى تحتاج إلى قولها فى النقطة التالية.

وإلى جانب معرفة تنسيق حديثك، يجب أيضاً أن يكون لديك توقيت محدد وواضح، وهذه نقطة أخرى تحتاج إلى التمرين. لذا عليك أن تعرف الوقت الذى تقضيه فى عرض كل فكرة وذلك للتحدث بالسرعة المناسبة مع تكوين تصور واقعى للوقت المتبقى.

وأثناء إعدادك، يمكنك تخيل الخطاب على أنه رحلة على الطريق، وكل نقطة تقوم بعرضها هى بمثابة وقفة على الطريق؛ لذا يجب أن يكون لديك خريطة واضحة للطريق، وخطة مدروسة للانتقال من النقطة أ إلى النقطة ج. كما يجب عليك تقدير الوقت الذى تحتاج إليه كل مرحلة من الرحلة.

وتخيل مدى الثقة المتزايدة لديك كسائق فى مكان جديد بالنسبة لك وتكون لديك هذه المعلومات مسبقاً. أما عكس ذلك فيشبه القيادة فى مدينة غريبة دون معرفة إلى أين أنت ذاهب ولا كيفية الوصول إلى هناك، وتضطر إلى مراجعة الخريطة أثناء القيادة. لقد قام الكثير منا بذلك من قبل، وهى تجربة ليست سارة.

التنظيم المادى

إننا لن نستطيع أبداً التخطيط لكل حدث أو صراع غير متوقع أو أى طارئ يحدث فى اللحظة الأخيرة. وأحياناً ما تحدث بعض الأمور السلبية والتى تكون خارجة عن سيطرة الإنسان؛ ومع ذلك فهناك الكثير من المشاكل التى يمكننا السيطرة عليها، وبدلاً من تضييع الوقت والطاقة فى القلق بشأن الأحداث التى لا يمكن تجنبها، عليك التركيز على الأشياء التى يمكنك السيطرة عليها... الطوارئ التى تحدث فى اللحظات الأخيرة تشمل فقدان المفاتيح، وضع أوراقك فى المكان الخطأ، أو التعامل مع خلل فى الأدوات التى تستخدمها فى العرض.

يمكنك تجنب هذا النوع من المشاكل والحد من التوتر القاتل للثقة وذلك بالتنظيم.

لقد قضيت الوقت لتتأكد من أن نقاط الحديث قد تم ترتيبها ذهنياً بالفعل. لذا يجب أن يتم ترتيب أوراقك أيضاً. وإذا كنت تستخدم أوراقًا مكتوبة بخط اليد، فيجب أن تقوم بكتابتها بدقة وخط واضح، والأفضل أن تقوم بطباعتها. وضع فى اعتبارك أنه قد تضطر إلى قراءتها من مسافة أكبر من التى اعتدت عليها، لذا يجب أن يكون حجم الخط كبيرًا بما فيه الكفاية ليمكنك من القراءة على بعد عدة أقدام؛ فإنك لن تشعر بالثقة أثناء العرض إذا احتجت إلى الانحناء لأسفل لقراءة أوراقك.

كما يجب الحرص على أن يتم تنظيم هذه الأوراق بشكل يسهل عليك تصفحها. لاحظ أن الكثير من المتحدثين يفضلون استخدام البطاقات؛ لأنها سهلة التناول، ويمكنك وضع نقطة واحدة رئيسية فى كل بطاقة، ثم تنتقل إلى البطاقة التالية. أما إذا قمت بتدوين كل النقاط على بطاقة واحدة فقد يحدث لك بعض الارتباك. عليك تحديد أى النقاط التى يفترض أن يتم ذكرها فيما يلى، مما يجعل هذه البطاقة غير مفيدة.

ولحسن الحظ بالطبع أنك قد قمت بالتدريب على عرضك بما يكفى فلا تكون الأوراق ضرورية على الإطلاق، إلا أنها مازالت مفيدة حتى تساندك فى حالة غياب جملة فجأة عن ذهنك. إن التحضير الجيد هو مفتاح التحدث بثقة.

هناك وسائل مساعدة أخرى للاستخدام تختارها لتوصيل رسالتك. عليك أن تقوم بإعداد كل شيء مسبقاً، وأن تعرف طريقة للاستخدام أو التوزيع، كما يجب أن تتأكد من سهولة استخدام كل هذه الأدوات يوم العرض. إنك عندما تجهز أدواتك بأسلوب منظم فلن تحتاج إلى الشعور بالقلق بشأن أى منها فى اللحظة الأخيرة.

كما يجب عليك اختيار الملابس التى سوف ترتديها لهذا اليوم مسبقاً؛ فكما ناقشنا من قبل، فإن المظهر الشخصى له تأثير كبير على كيفية تأثيرنا على الآخرين. تعد ملابسك عنصرًا مهمًا لصورتك ورسالتك التى تقدمها، كما أنها عامل مهم فى صورتك الذهنية عن نفسك ومستوى ثقتك. لذا فمن الضرورى الاهتمام بهذا العنصر والإعداد له بحرص. ابدأ فى التفكير فيما سوف ترتديه. فإذا لم يكن لديك الملابس التى تحتاج إليها، فامنح نفسك الوقت الكافى لشراء

المناسب لك، وبذلك يكون لديك الوقت لإيجاد الشيء الذى يعجبك ويشعرك بالراحة، وسيكون لديك الوقت الكافى لتغييرها إذا لزم الأمر.

عليك تجربة ملابسك قبل العرض بأيام، وشاهد نفسك فى مرآة طويلة حتى ترى كل شيء واحرص على ألا يكون هناك أى بقع أو تمزيق أو أى آثار لمساحيق التجميل. تأكد من نظافة وكى ملابسك وتعليقها فى دولاب الملابس حتى تكون جاهزة قبل يوم الحدث، ويجب أن يكون ارتداء الملابس بعيداً عن أى توتر فى هذا اليوم.

يظن العديد من الناس أن ارتداء الملابس أمر سهل حيث إنهم يقومون بذلك كل يوم. لكنهم بعدها يجدون أنفسهم يجولون فى المنزل بحثاً عن جورب نظيف أو الحزام المفضل لديهم، ويعد ذلك أمرًا باعثًا للتوتر وهادمًا للثقة. امنح نفسك وقتًا إضافيًّا حتى تستطيع إيجاد هذه الجوارب أو هذا الحزام.

وإذا كان ذلك ممكناً، فعليك أن تحاول تنظيم زيارة لمكان الحدث قبل الموعد المحدد بأيام. إن البيئة المحيطة بك فى الحديث يكون لها تأثير كبير على كيفية استقبال الضيوف والمشاركين لعرضك. وسوف تؤثر كل من مساحة الغرفة، والوسائل السمعية، والجو المحيط، ودرجة الحرارة على التجربة بأكملها. وهناك سببان لفائدة معرفة هذه الأشياء مسبقاً.

أولاً، إذا كانت هناك مشكلة فى المكان، فقد يمكنك تغييرها. إذا كانت القاعة ضيقة جداً، واسعة جداً، أو حارة أو باردة جداً، فيمكنك أن تطلب مكانًا آخر أو إجراء تعديل لها، وبذلك تقضى على المشكلة من أساسها. وحتى إذا لم تستطع حل المشكلة، يمكنك تعديل خطة حديثك طبقاً لها وعمل خطة جديدة للتعامل معها، كما يمكنك اكتشاف مشكلة أكثر خطورة، إذا لم يكن بالغرفة مقاعد مناسبة، وأنت تتوقع عددًا كبيرًا من الضيوف. أو أنك تخطط لاستخدام نوع معين من الأدوات للعرض ثم تكتشف أنه لا يوجد هناك وصلات كهربائية مناسبة لها. إنك لن تعرف ما هى المشاكل التى قد تقابلها حتى تزور المكان بنفسك قبل الحدث.

والسبب الثانى لأهمية زيارة مكان العرض قبل الموعد هو أن معرفة المكان تعمل على التخلص من القلق وبناء الثقة، وعندما تفحص الغرفة قد لا تجد أى مشاكل وسيكون كل شيء على ما يرام. ولكن إذا كان الأمر كذلك، فلا تعتبر أنك قد أهدرت وقتك؛ فلقد أصبح المكان مألوفاً بالنسبة لك، وبالعودة لتشبيه

خريطة الطريق، فإن معرفة كيف تبدو الغرفة يشبه معرفتك بالعلامات الأساسية في طريق رحلتك، كما أنه يعد وسيلة هامة في تخيل عرضك، وطريقة مفيدة لاستعدادك ذهنياً للنجاح وبناء الثقة.

وعندما يكون لديك خريطة طريق وخطة عمل ذهنية فإن ذلك يعنى أنك قد قمت بالتنظيم الذهنى والمادى، وتغلبت على القلق وقمت ببناء الثقة، ولسوف تشعر بالاستعداد والثقة لأنك قد قمت بمواجهة المشاكل المحتملة، ووضعت خطة حديثك فى ذهنك واطمأننت لها.

ما هو الكم المناسب من الإعداد؟ درس من ناسا

لقد ناقشنا فى هذا الفصل عدة تقنيات لبناء الثقة كمتحدث. بعض هذه التقنيات يتعامل مع الإعداد قبل الحدث مباشرة، وبعضها يتعامل مع تحسين مهاراتك حتى تشعر بمزيد من الثقة كمتحدث، ولقد اتضح لك الآن أنه على الرغم من أن الثقة هى حالة ذهنية، إلا أنه يمكن تحقيق هذه الحالة عن طريق الإعداد المناسب.

وإذا كان المجهود الذى نطلبه منك للإعداد يبدو كثيراً، ففكر فى الإعداد والتخطيط الذى يحدث قبل إطلاق مهمة واحدة لناسا. لقد قمنا ببعض التدريب فى ناسا وأتيحت لنا الفرصة لتعلم المزيد عن العمل خلف الكواليس. إن معظم الناس لا يرون سوى الساعات القليلة التى يتم بثها فى الأخبار، ومع ذلك فإن هذا الحدث المختصر يسبقه أيام، وأسابيع، وشهور، وسنوات من الإعداد.

يتفق معظم الناس أن العديد من المهام الكبيرة والتى يكون لها نتائج مجزية تحتاج إلى مجهود، دراسة، تخطيط دقيق، وممارسة. إن تعلم مواجهة الجمهور بثقة والقدرة على السيطرة عليهم بقوة رسالتك وشخصيتك لا يختلف عن ذلك أبداً.

والآن وقد تعلمت مهارات زيادة ثقتك كمتحدث، فسوف نوضح لك فى الفصل التالى كيف تتعامل مع الجمهور.

١١

التعامل مع الجمهور

معرفة الجمهور

عندما تتحدث مع أى شخص فى أى وقت، فإن لديك جمهورًا. وخلال أى حديث رسمى أو غير رسمى، محادثة أو مناقشة، وحتى التحية السريعة لأحد الزملاء، يتم بناء التواصل ويتبادل المتحدث والمستمع الأدوار من لحظة لأخرى؛ ففى لحظة تكون أنت الجمهور، وفى اللحظة التالية تكون المتحدث.

وسوف نريك فى هذا الفصل كيف تتعامل بشكل فاعل مع جمهورك. كما سوف نعرض عليك استراتيجيات والتى ستجعل الضيوف يرونك مسلياً، آسراً لانتباههم، والأهم من ذلك، أهلاً للاستماع إليك. وبتعبير آخر، سوف نعلمك كيف *تتواصل وتؤثر*.

دعونا فى البداية نقم بعمل بعض الافتراضات بشأن "الجمهور النموذجى"؛ وحيث إنك تعتبر واحداً من الجمهور بالنسبة للآخرين عندما يتحدثون، فيجب أن تكون قادراً على معرفة توقعات، ومشاعر، وتوجهات الجمهور.

إن الجمهور يكره أن يشعر بالملل، كما أنهم لا يحبون أن يقوم أحد بتضييع وقتهم الثمين، وهم يحبون أن يتلقوا المعلومات التى تفيدهم. إنهم يحبون الضحك، معرفة الأسرار لزيادة أموالهم، ادخارها، إيجاد وظيفة أفضل، الشعور بشكل جيد عن أنفسهم، الشعور بأنهم يتم احترامهم، الشعور بأهميتهم، إيجاد حب حياتهم، العيش فى منزل أحلامهم، البدء فى عملهم الخاص سواء كان صغيراً أو كبيراً... وهكذا. بعبارة أخرى، إن معظم الجمهور هم أشخاص طبيعيون مثلى ومثلك تماماً.

ما الذى يوضحه ذلك لنا بشأن الجمهور؟ أولاً، عندما يستمعون لمن يطلقون على أنفسهم لقب خبراء، فإنهم يريدون الشعور بالثقة من أن المتحدثين يعرفون ما يتحدثون عنه. وبالمثل فإذا تحدث شخص إليك عن فرص الاستثمار، فإنك قد تشعر بالشك إذا علمت أنه يعمل فى متجر بقالة. هل تتقبل نصيحة تغذية من هؤلاء الذين يتسمون بالسمنة المفرطة، أو نصائح اللياقة من الأشخاص الذين يدخنون علبتين من السجائر يومياً؟ لا أعتقد ذلك.

إن أول شىء يبحث عنه الجمهور فى المتحدث هو المصداقية. إننا نحب الاستماع للأشخاص الذين يظهرون معرفتهم بالموضوع، ولكى يتم رؤيتنا على أننا صادقون، فيجب أن تدل أفعالنا وأقوالنا على ذلك. أى إنه يجب أن تتناسب أقوالنا مع ما نقوم به من تصرفات، فإذا ما قلنا شيئًا وقمنا بعمل العكس فإننا نفقد مصداقيتنا.

وماذا عن الإعجاب؟ ألا تفضل الاستماع إلى الأشخاص الذين نعتقد أنهم محبوبون، لقد قابلنا جميعاً أشخاصًا جعلونا نفكر ونحدث أنفسنا قائلين: "إننى لست متأكداً منى صحة هذا الحديث، لكننى فقط أحب هذا الشخص" وبدون محاولة تغيير أسلوبك الشخصى، فسوف تشعر بالدهشة من اكتشافك مدى سهولة أن تكون محبوباً. وعندما يحبك الناس، فإنهم سوف يستمعون إليك. وسوف يكونون أكثر استعداداً لقبول أفكارك وآرائك، وسوف يحسنون الظن بك عندما يكون ذلك ضرورياً. وعندما تؤسس المصداقية والحب فى أذهان جمهورك، فإنك سوف تجد مستمعين متقبلين لك فى أى مكان تذهب إليه.

قد تقوم بذلك بديهياً فى بعض الأوقات، وقد تعانى لعمل ذلك فى أحيان أخرى، وفيما يلى طرق مثبت صحتها والتى سوف تساعدك فى جميع المواقف.

كيف تؤسس المصداقية والحب؟

يعتبر "أرسطو" أبا الإقناع والتحدث على الملأ، ولقد كتب فى القرن الرابع ق. م. أن شخصية الإنسان هى أساس مصداقيته وقدرته على إقناع الآخرين برأيه.

إننا نستمع لعبارة "الأفعال أقوى من الكلمات" منذ طفولتنا. وتشير هذه المقولة أيضاً إلى المصداقية. وبالمثل، فلكى يتم رؤيتك على أنك صادق، يجب أن تكون إشاراتك غير الشفهية موضحة لنفس الرسالة، تماماً مثل كلماتك. هل سألت بعض الناس من قبل عن حالتهم وكانت إجابتهم "رائع، أشكرك" إلا أن لغة جسدهم وتعبيرات وجوههم كانت لا تتناسب مع ردودهم؟ فهل صدقتهم؟

فعندما تقول إنك سوف تفعل شيئًا ولكنك تهمل متابعة العمل، فسوف ينتقص هذا من مصداقيتك كثيراً. إننا نحب ونعجب بمن ينفذون ما قالوا إنهم سوف يقومون به. إن الأمر بهذه البساطة.

يقع الكثير منا فى خطأ أن نقول أشياء لا نقصدها ونعد بأشياء لا ننوى القيام بها، وفى أوقات أخرى تكون لدينا النية الطيبة والخطط الكاملة لمتابعة الالتزامات التى قمنا بها تجاه الآخرين، إلا أننا نجد فيما بعد أنه ليس لدينا الوقت، الموارد، المهارات، أو القدرة التى نحتاج إليها للوفاء بالوعود.

ولنر مثال "جاك"، وهو مدير شاب فى فندق أربع نجوم ، والذى تم تعيينه مؤخراً رئيس قسم خدمة النزلاء. تحت قيادته كان هناك القسم المسئول عن التنظيف، والذى يعمل فيه الكثير من العاملين الأسبان والذين لا يتحدثون سوى الأسبانية. وأثناء أول اجتماع له مع جميع العاملين معه، بما فى ذلك القسم المسئول عن التنظيف، قام "جاك" بوعد "لوز" وهى مديرة هذا القسم والتى تعرف اللغتين الإنجليزية والأسبانية أنه سوف يبدأ فى تعلم اللغة الأسبانية حتى يستطيع حضور الاجتماعات مع هؤلاء الموظفين والتواصل معهم ومعرفة الأمور التى تهمهم، وعندما ترجمت "لوز" هذا الوعد للموظفين، لاقى إعجابًا وسعادة؛ فلقد شعروا أن رئيسهم يقدرهم ويهتم بهم لدرجة تجعله يتعلم لغتهم، ولذلك ازدادت شعبية "جاك" كثيراً.

ومرت ثلاثة أشهر سريعاً وكان "جاك" مشغولاً؛ فلقد كان منصبه كمدير لقسم خدمة النزلاء يتطلب تواجده واهتمامه الكامل فى الفندق عشر ساعات يومياً تقريباً، وكنتيجة لذلك فإن مهاراته فى تعلم اللغة الأسبانية لم تتقدم أبداً؛

فلم يجد "جاك" الوقت لتكريسه لتعلم اللغة الجديدة ولم يستطع تعلمها. وكل ما قام به هو أنه كان ينطق كلمة "هولا" فى كل مرة يصعد فيها مصعد هذا القسم، فيرد عليه العاملون تحيته بابتسامة، ولكن هل تعتقد أن أحداً منهم قد نسى وعده الأول لتعلم اللغة الأسبانية حتى يتواصل معهم على أساس شخصى؟ إنهم لم ينسوا. وفى الواقع فإنهم كثيراً ما يسألون "لوز" متى سوف يقوم "جاك" برئاسة اجتماع باللغة الأسبانية، وكان دائماً ما يتبع السؤال ضحكة سخرية. وقد قام العاملون الأسبان بكتابة وعد جاك وقاموا بتعليقه كمحاولة منهم لتذكيره. الآن لم يعتقد أى منهم أنه سوف يفى بوعده أو أنه كان يقصده فى البداية.

وعلى الرغم من أن "جاك" كان يعتقد أنه قادر على تعلم أساسيات اللغة الأسبانية للتواصل مع العاملين المتحدثين بهذه اللغة، إلا أنه فقد المصداقية لعدم وفائه بهذا الوعد، وعندما يعد بأى شىء فى المستقبل فإنهم لن يصدقوه وسيقابلونه بالشك؛ إنه من الصعب أن تصدق الناس الذين لا توافق كلماتهم تصرفاتهم.

طرق أخرى لإظهار المصداقية

السمعة

قبل محاولة التواصل مع الجمهور، يجب أن تعرف جيداً ماذا يعرف هؤلاء الناس عن سمعتك ، فإذا كنت شخصًا مشهورًا مثل الملكة "نور" ملكة الأردن، أو "بونو" الأيرلندى نجم الروك أو رئيس جنوب إفريقيا السابق نيلسون مانديلا، فإنك تضمن وجود جمهور مهتم بك فى أى مكان تذهب إليه فى العالم؛ فإن السمعة والشهرة التى يعرفها العالم كله عنهم كافية لجذب ملايين الناس للاستماع إليهم وهم يتحدثون ويعرضون أفكارهم. إن الجمهور فى جميع أنحاء العالم يتأثرون بسمعة المتحدث حتى قبل أن ينطق بكلمة واحدة لهم، وذلك يثبت أن السمعة هى إحدى طرق المصداقية التى تؤثر على الجمهور.

قد تساعدك الأسئلة التالية على تحديد مقدار تأثير سمعتك الشخصية والعملية على مستوى المصداقية التى يمنحها لك الجمهور:

- ما الذى يعرفه الجمهور عن إنجازاتى، كفاءتى، تاريخى الكلى؟
- من أين حصلوا على معلوماتهم عنى؟ من زملائهم؟ من مدونات على الإنترنت؟ من موقع الشركة على الإنترنت؟ القسم الخاص بالأعمال فى الجرائد؟ مقالات النقد فى المجلات؟ أحاديث سابقة لى؟ حفلات؟ إعلانات؟ منافسين؟ أم مقالات قانونية عامة؟
- ما هو موقف الجمهور تجاهى؟ هل هم متعاطفون مع القضية التى سأتحدث بها؟ هل هم متفتحون لسماع أفكارى، أم أن لهم وجهات نظر أخرى؟ هل سيكونون عدائيين، ودودين، أم غير مبالين؟
- هل هناك معلومة فى تاريخى يجب علىّ توضيحها أمام الجمهور قبل أن يتم إساءة فهمى بسببها؟ هل هناك أى حادثة فى تاريخى والتى سوف تمنح المتعصبين الفرصة لمقاطعة حديثى أمام الآخرين؟
- هل أقوم بالمناقشة بشكل جيد؟ أم أن هذا الأسلوب يمنح الجمهور الفرصة لإيجاد ثغرات فى تعليلاتى ولتوجيه أسئلة محرجة لا يمكننى الإجابة عليها بالشكل الكافى؟
- هل يشعر الضيوف بمشاعر إيجابية تجاه حديثى أم أننى أضايق الناس أحياناً؟ هل لدىّ ميل لجعل الجمهور يشعر بالملل أم أن لدىّ سمعة بأننى أمنحهم الحيوية والنشاط والأحاديث الملهمة؟

يفضل إجابة هذه الأسئلة قبل التحدث أمام جمهورك المحتمل. إن سمعتك هى أثمن أصولك؛ فاحرص على حمايتها.

الأصدقاء

يمكننا كثيراً أن نكتسب المصداقية أو نخسرها بسبب من نختارهم ليكونوا رفقاءنا. وسواء كان ذلك عدلاً أم لا، إلا أن الناس يقيسون جزءًا من مصداقيتك عن طريق المجموعة التى ترتبط بها والدائرة المحيطة بك دائماً.

لقد التقى "هاريسون" بالمستشار المالى لشركة مميزة والتى كان يفكر فى أن يضعها على قائمة من سيقوم بتقديم الخدمات لهم. ولقد تأسس بينهما توافق وكانوا على وشك القيام ببعض الأعمال سوياً، وعندما لاحظ المستشار امرأة جميلة تعبر الطريق أثناء حديثهم، قام بإخبار "هاريسون" أنه يواعد السيدات

سيئات السمعة. وعلى الرغم من أن هذا من شئونه الشخصية، إلا أن "هاريسون" قد تعجب من عدم قدرة هذا الرجل على التمييز وكشف مثل تلك المعلومة عن نفسه. وفى نفس الوقت شعر "هاريسون" بالسعادة لمعرفة هذه المعلومة، لأنه لا يريد أن يصادق شخصًا قد تتأثر سمعته بسبب ما يعرفه الناس عنه؛ فإذا ما رآهما أحد رجال الأعمال سوياً ألن يفترض أنهم ذاهبان إلى أماكن تواجد مثل هؤلاء النساء سوياً؟ إن ذلك ممكن بدرجة كبيرة. لذا فلقد قرر "هاريسون" حماية سمعته وعدم القيام بأى عمل مع هذا الشخص.

وبالمثل، فإنك عندما يكون هناك صديق لك معروف بسمعته المتميزة فى مجال العمل، فإن رؤيتك معه تزيد من مصداقيتك أمام الآخرين. وهذا يعطى انطباعًا أنك جدير بأن يعيروك انتباههم وأنك رفيق عمل جيد. لذا عليك أن تنتبه لسمعة من يكونون رفقاء وأصدقاء لك؛ فإن ذلك قد يساعدك أو يضرك بنفس الدرجة.

المظهر

فلنواجه الأمر: إننا دائماً ما نحكم على الكتاب من غلافه. وسواء كان ذلك بوعى أو بدون وعى فإن الجمهور يحدد أهلية أو جدارة شخص ما عن طريق بعض الصفات الجسمانية، كما أن جميع أساليب تواصلنا من الكلمات التى نستخدمها، إلى نبرة صوتنا، إلى الإشارات غير الشفهية هى ما تمنح الجمهور الفرصة لتكوين انطباع هام عنا. وما يتصوره عنا الجمهور هو ما سوف يحدد مدى تفتحهم للاستماع إلى رسالتنا. هل توضح الطريقة التى نرتدى بها الملابس إن كنا محافظين أم مبدعين؟ هل ارتداء ساعة باهظة الثمن يعنى أننا لا نبالى بما ننفقه، أم أن اختيارنا للحلى والإكسسوار يكشف مستوانا المادى؟ هل البذلة الرمادية تعنى أننا منغلقون أم أن ارتداء قميص ذى أكمام مثنية يعنى محاولتنا للسيطرة على الجمهور بالأساليب التى يستخدمها المرشحون كثيراً فى حملاتهم الانتخابية؟

كما أن طريقة تصفيف شعرك سوف تخضع لفحص الجمهور. فهل شعرك يبعث برسالة أنك مفعم بالشباب والحيوية مثل "جون إدواردز" أم محافظ وذو خبرة مثل "جون كيرى"؟ لقد قامت "هيلارى رودهام كلينتون" عضوة مجلس الشيوخ بتغيير طريقة تصفيف شعرها عدة مرات خلال سنواتها العديدة التى

قضتها تحت الأضواء، وكلما كانت تقوم بذلك، كان ذلك محط اهتمام الناس؛ فما الذى تقوله طريقة تصفيف شعرك عنك؟ ماذا عن مشيتك وتواصلك بالعين وإيماءاتك عندما تكون أمام الجمهور؟ إننا نحكم على ما نرى، ونستخلص النتائج مما نراه سواء كان ذلك صحيحاً أم خطأ، جيداً أم سيئاً.

فيما يلى بعض النقاط التى تترك انطباعاً فورياً على جمهورك، سواء كان هذا الجمهور واحدًا أم كثيرين.

- *لغة الجسد.* هل تقف مستقيماً وواثقاً، أم أن لديك ميلاً للانحناء؟ هل تكشف لغة جسدك عن عدم شعورك بالأمان؟ هل تهرب من الناس الذين تهابهم؟ هل تميل إلى الأحاديث المهمة وتظهر اهتماماً وتعاطفاً؟ هل يشارك جسدك فى المحادثات أم أنه يكون مجرد جماد؟
- *تعبيرات الوجه.* هل تعطى تعبيرات وجهك انطباعًا باللامبالاة، الحزن، السعادة؟ هل تبدو محدقاً، قلقاً، أم تشعر بالراحة؟ هل تكشف تعبيرات وجهك عن شعورك بالغضب، السخرية أم المرح والتسلية؟
- *الإيماءات.* هل تعى إيماءاتك؟ هل هذه الإيماءات تدعم كلماتك؟ هل تدلك ذقنك أو تمسح أذنك؟ هل تميل لحك رأسك أو ضم قبضتيك؟ هل تستخدم الإيماءات بدلاً من بعض الكلمات؟ هل تترك يديك ساكنتين أثناء الحديث، أم أنك تستخدمهما لتوضيح المعنى الصحيح عندما يكون ذلك مناسباً؟ هل تلعب ببعض الأشياء مثل الورقة والقلم أثناء الحديث، أم أن ذراعيك يكونان دائماً إلى جانبك إلى أن تحتاج إليهما فى التعبير عن شىء تقوله؟
- *الحركات.* هل تتحرك لهدف، أم فقط لأنك تشعر برغبتك فى الحركة؟ هل تبدو حركاتك مرنة وبسيطة أم تظهر على أنها متحفزة ومتوترة؟ هل تقف ثابتاً أثناء الحديث أم أن جسمك يتحرك للأمام والخلف؟
- *التواصل بالعين.* هل تنظر إلى الآخرين فى عيونهم عندما تتحدث إليهم؟ هل تهرب بعينيك عندما ينظر أحد إليك؟ هل تشعر الآخرين بعدم الراحة بالتحديق إليهم؟ هل تضحك عيناك مع فمك، أم أنهما تبدو حيادية؟ هل تنظر إلى الأرض فى المواقف غير المريحة؟
- *البشرة.* هل تعبر بشرتك ولونها عن أسلوب حياتك؟ هل تبدو مرهقاً ومتعباً أم مرتاحًا ونشيطًا؟ هل يحمر وجهك بسهولة، أم أن لون بشرتك يخفى

المشاعر المفاجئة؟ هل تحاول اكتساب سمرة الوجه لكى تبدو رياضياً، أم أنك تحافظ على بشرتك من الشمس؟ هل تكشف بشرتك عن بعض المشاكل الصحية؟

- *التنفس.* هل ينبع تنفسك من الحجاب الحاجز أم من الصدر؟ هل تأخذ نفسًا عميقًا بانتظام، أم تتنفس بسرعة؟ هل يكون نفسك ثقيلاً وبصوت عال؟
- *جودة الصوت.* هل يبدو صوتك مرتفعاً؟ هل هو ناعم وعميق؟ هل يبدو ذكوريًا أم أنثويًا؟ هل يبدو وكأنه خارج من الأنف؟ هل تغير طبقات صوتك أم أنه ثابت؟
- *اللكنة.* هل يمكن أن يستنتج الناس شيئاً عن نشأتك بسبب لكنتك؟ ما هو الرأى العام بخصوص هذه اللكنة؟ هل من السهل فهمك؟ هل تخطئ باستمرار فى نطق نفس الكلمات؟ هل يفهم الناس معنى مختلفًا عما تريده بسبب لكنتك؟
- *اللهجة.* ما هو رأى الناس عموماً فى تلك اللهجة التى تستخدمها؟ هل تعد لهجتك شيئًا فى صالحك أم ضدك؟ وهل تقلل من قدر رسالتك؟
- *مفردات اللغة.* هل لديك مرادفات كثيرة للكلمات تجعلك قادراً على توضيح المعنى بأكثر من طريقة؟ هل تستخدم لغة بسيطة؟ أم تعتمد على العبارات الغريبة لتوضيح رسالتك؟ هل تفهم معظم ما يقوله الآخرون والكلمات التى يستخدمونها؟
- *توصيل الرسالة.* هل تستخدم الوقفات أثناء حديثك؟ هل ترفع أو تخفض صوتك للتأكيد على شيء؟ هل تستخدم الجناس؟ هل تستخدم بعض الكلمات التى قد تملأ فراغاً مثل "إمم"، "إنك تعلم"، "كما قلت"؟
- *الشعر.* هل يبدو شعرك عملياً، محافظاً، شاباً، أم غير متابع للموضة؟ ما الذى يراه الناس فى طريقة تصفيفك لشعرك؟ هل شعرك قصير أم طويل؟ ما الذى يقوله طول شعرك عنك؟
- *الحلى.* هل ترتدى الكثير من الحلى؟ هل يعد ارتداء الحلى مناسباً للموقف الذى تتحدث فيه؟ هل يكشف ذلك عن ذوقك؟ هل يكشف عن أفكار مثل أنه زهيد، باهظ، أنيق، أم أنه لا يتميز بالذوق الرفيع؟
- *الملابس.* هل تتناسب ملابسك مع المناسبة والجو العام؟ هل هى منسقة وذات ألوان مبهجة أم أنها مبهرة ومغالى فيها؟ هل تبدو عليها جودة الصنع؟ هل

تبدو غير منسقة؟ هل تناسب شكل جسمك، أم أنها ضيقة للغاية أم واسعة للغاية؟ هل تبدو مرتاحاً فيها؟

- *المظهر العام*. هل تبدو فى صحة جيدة؟ هل تبدو كشخص يمارس أسلوب حياة صحياً؟ هل تستخدم أدوات التجميل بشكل مناسب، أم لا؟ هل لديك رائحة عرق ملحوظة؟ هل تفحص رائحة نفسك بعد تناول الطعام أو القهوة؟ هل عطرك قوى؟ هل تهذب أظافرك أم أنها غير مهذبة؟ هل يداك جافة أم أنها ناعمة ونظيفة؟
- الطول. كيف ترى نفسك؟ هل تشعر بالراحة مع طولك؟ هل تنحنى للأمام حتى تكون فى مستوى الناس الأقصر منك، أم هل تعوض قصرك بارتداء أحذية ذات كعب عال؟

إن أى إشارة سواء كانت مسموعة أو مرئية تساعد الآخرين لتكوين انطباع أو الحكم عليك، وكثيراً ما يحدث ذلك على مستوى اللاوعى ولكنه قد يبدأ فى التغير عندما تبدأ فى التواصل مع الناس بناءً على الإشارات الجديدة التى تقوم باستخدامها لتبديل فكرة الجمهور المبدئية. إن المتحدثين المتميزين يبذلون قصارى جهدهم فى الجوانب التى يشعرون أنهم يفتقرون إليها. ولكى تسيطر على انطباع الناس عنك، يجب أن تحدد أولاً الأشياء التى ترغب فى كشفها لهم، ثم العمل على الظهور بأفضل مظهر. إن صورتنا ترسل عنا رسالة أقوى من التى ترسلها كلماتنا وحتى قبل أن تكون لدينا الفرصة لنطق كلمة واحدة. والأمر بيدنا حتى نجعل هذه الرسالة غير الشفهية فى صالحنا.

السر وراء كونك محبوباً

أن تكون محبوباً من خلال الحوار

هناك أقوال مأثورة كثيرة عن أسرار الحب والود مثل "الطيور على أشكالها تقع" و "إنهما على موجة واحدة" و"إنهما متوافقان" وهذه الأقوال تشير إلى الانسجام والتوافق. إننا بشر أحياء، نتنفس ونستجيب للنغمات من حولنا. وسواء كان ذلك صوت موسيقى، صوت أقدام، صوت نبض قلوبنا، نافورة مياه، أو أى شيء آخر فإن النغم فى كل مكان. والأمر متشابه فى إشارات التواصل مع

الناس. فعندما يتحدث الشخص، فإننا نتتبع نغمة معينة، تماماً كما هو الحال فى نغمة تنفسهم، وفى الواقع فإن حركاتهم وأصواتهم غير المنطوقة جميعها تشارك فى تكوين الإيقاع.

ولكى تحقق الحب والقدرة على التأثير، يجب أن تحاول تبين الإيقاع الخاص بالحضور. انتبه إلى السرعة التى يتحدث بها الناس، ويتنفسون، ويتحركون بها، واستخدم هذه المعلومة لخلق التوافق، وهذا هو ما يشار إليه على أنه عامل شفهى لبناء التواؤم.

ولكن لا يوجد هنا أى شىء جديد؛ فإن البشر جميعاً يقومون بذلك بشكل طبيعي خلال حياتهم وعن دون قصد أو وعى. تخيل شخصًا تشعر معه بالتوافق بدرجة كبيرة، قد يكون صديقك المقرب، الزوج، أو الأخ التوءم. هل يقوم أحدكما بإنهاء جملة الآخر لأن كلاً منكما يعرف ما يريد الآخر أن يقوله تماماً؟ هل تبتسمون لنفس الأشياء وتضحكون فى نفس الوقت؟ كثيراً ما يقول المحبون إنهم يشعرون وكأنهم شخص واحد، وهذه هى الاستجابة للشعور المؤكد بالانسجام والتوافق.

هل رقصت مع شخص من قبل كانت حركاتكما فى توافق وانسجام تام؟ هل تذكر على أى مدى كان ذلك جميلاً؟ لم تكن هناك خطوات مرتبكة، أو ضغط على أصابع القدم، السير فى اتجاهات مختلفة. لقد كنتما تتحركان كشخص واحد. إن التوافق هو الهدف الأساسى فى الحب، العمل، السياسة، العلاقات الشخصية، الرياضة. وعندما نكون فى توافق مع جمهورنا، فإننا نتواصل دون عناء.

ولكى تنجح فى خلق هذا التوافق والانسجام، يجب عليك أولاً أن تكون قادراً على ملاحظة، وقراءة، وتفسير سلوكيات الآخرين.

ومن الواضح أنه لا يكون من المفيد بالنسبة لك (أو الجمهور) أن تتوافق مع سلوكهم وموقفهم العدائى. فلن يخدم هدفك أن تزيد غضب الجمهور وتشعل مشاعرهم؛ لذا فعليك محاولة إنشاء التوافق على الفور، أولاً بتقدير شعورهم المحبط ثم بعد ذلك عن طريق محاولة تهدئة هذا الشعور. إن القيام بهذه الأشياء سيمكنك من تفتيح أذهانهم لشخصيتك ولرسالتك أيضاً. إن هذه النصيحة لا تتعلق بأى حال من الأحوال بالمحاكاة أو السخرية، ولكن بالشعور بالحالة المزاجية العامة للآخرين وتفهم ما هم فيه، ثم الانتقال بهم برفق إلى المكان الذى

تريدهم فيه عاطفياً. لاحظ وتخيل ما الذى يشعرون ويفكرون به، ثم حاول جاهداً مكافحة المشاعر السلبية عن طريق تقديرها والاعتراف بها بدلاً من محاولة إنكارها. إن الهدف هنا هو قيادة الجمهور وإخراجه من سلبيته عن طريق التفاؤل المنطقى؛ وذلك عن طريق جذبهم نحوك تدريجياً.

سلوكيات الضيوف التى يمكنك التوافق معها

نقدم لك فى القائمة التالية عدداً من السلوكيات غير الشفهية والتى يمكن تطبيقها للتوافق مع الآخرين:

١ الإيقاع البدنى.
٢. السير.
٣. معدل الحديث
٤. صوت الحديث
٥. مستوى الحديث
٦ التنفس
٧. التلامس
٨. التواصل بالعين
٩. الوقفة
١٠. الضحك
١١. تعبيرات الوجه
١٢. المسافة المادية

على سبيل المثال، لنقل إنك فى اجتماع عمل ويتحدث زميلك بمعدل أبطأ أو أسرع من معدلك. لاحظ الأمر لترى من الذى تختلف معه فى الإيقاع بقدر كبير. ثم تحاول أن تتوافق مع معدل حديثه وتشاهد ذلك يحدث.

إنك بذلك تخلق التوافق بصورة واعية، وعندما تبدأ الحديث بنفس معدل أكثر الأشخاص الذين يختلفون عنك فى الاجتماع، فإن معدل تنفسك أيضاً سوف يتبع نفس معدله، ولاحظ عندها كيف يتغير سلوك هذا الشخص تجاهك. وبعد ذلك، عليك بمحاكاة طريقة الوقفة التى يقف بها جسمه، قم بعمل ذلك

فى خفاء حتى لا يلاحظك أحد، فإذا كان يضم ذراعيه، فقم بعمل المثل. وإذا كان يدق قدميه لعمل إيقاع داخلى، قم بعمل المثل وسوف يتحقق الود والحب ببساطة عن طريق تواؤمك مع لغة جسده والتوافق معها فى خفاء.

وهناك طريقة أخرى لتحقق التوافق مع الآخرين بما فى ذلك استخدام نفس الإيماءات، ومحاكاة صوت مناسب، وانعكاس صورتهم، واستخدام نفس المفردات التى يستخدمونها، سواء كانت غريبة، والتى ننصح بالإقلال منها، أم كلمات أساسية متكررة يميلون لاستخدامها بكثرة.

إذا كان لدى شخص ما ميل للمس مرفقك عدة مرات أثناء الحديث، فابدأ فى عمل المثل. وحاول تغيير النقاط التى تلمسه فيها. على سبيل المثال إذا كان الشخص يلمس مرفقك سريعاً عندما يقول لك شيئاً، فالمس أنت رسغه أو كتفه. والمهم هنا دائماً هو أن تقوم بذلك بدون مبالغة وبدون أن يشعر بك أحد. يجب أن يكون ذلك غير واضح. تذكر أن كثيراً ما يمسك الناس بعضهم للتأكيد على نقطة قاموا بمناقشتها، أو لمنح القوة لعبارة ما، افعل المثل وسوف تجد نفسك على موجة واحدة مع شريكك فى الحوار.

وهناك شىء هام يجب تذكره وهو أن هناك لحظة معينة يمكنك عندها معرفة ما إذا كان هذا الشخص يحبك وتتوافقان سوياً أم لا. سوف تكون قادراً على معرفة متى تكون الأجواء مناسبة بحيث تكون هناك راحة وانسجام بينكما على مستوى التواصل الشفهى وغير الشفهى، وأنه يبدو أنك تتفق معه دون عناء على كل شىء.

إن المتحدثين الأكفاء يفهمون أن سر الشعور بالحب هو القدرة على الاستماع جيداً إلى الآخرين وجعلهم يشعرون أنهم أهم من فى الغرفة.

لقد كان لدى أحد زملاء "هاريسون" اجتماعاً مع اثنين من أمهر المديرين لشركة عالمية. وعلى الرغم من أن هذين القائدين كانا على درجة عالية من التعليم وناجحين فى مجالهما ويتم اعتبارهما متحدثين جيدين، فلقد بدا أسلوبهما مختلفاً عن بعضهما البعض. وعندما سأل "هاريسون" زميله عن انطباعه عن هذين المديرين، كانت الإجابة هى "بعد الاجتماع مع المدير "سميث" أصبحت مقتنعاً أنه شخص ذكى وممتع، ولديه خلفية مبهرة"

وسأل "هاريسون": "وماذا عن المدير "مارك جونز"؟"

فنظر زميله إليه فى وجهه وأشرق وجهه وقال: "إنه لأمر ممتع؛ فلقد جعلنى السيد "جونز" أشعر أننى شخص مهم بالنسبة له، فلقد سألنى عن تاريخى، أسرتى وطموحاتى. أعتقد أننى قمت بالتحدث معظم الوقت. ياله من شخص ودود ومحبوب" لقد تفاعل زميل "هاريسون" مع المتحدث الذى كان واعياً لجمهوره ومستمعاً لاحتياجاتهم ودوافعهم. فلقد كان يطلب الكثير من ردود الفعل؛ مما جعل جمهوره يشعرون وكأنهم الجزء الأهم فى التواصل. كما أن هذا المدير لم يسمح لمركزه كرئيس تنفيذى أو إنجازاته السابقة بالتدخل فى سير الحوار وتوافق الحديث. لقد لاحظ، قرأ، وفسر، كما جعل أسلوبه فى توافق تام مع ضيفه؛ مما جعل التواصل يبدو طبيعياً وممتعاً، فأى من هذين المديرين تفضل العمل معه؟

الآن ولقد أصبحنا مدركين لهذا السر للحب، فكيف يمكننا تنفيذه؟ كيف نعمل لتحقيق التواصل بانسجام مع الناس الذين لا نعرفهم، دون الحاجة ليكونوا أصدقاءنا المقربين بالفعل، بل دون أن نكون حتى قد تحدثنا معهم من قبل؟

القدرة على أن تكون محبوباً من الجمهور

إن تحقيق التوافق عندما تواجه الجمهور قد يكون مهمة شديدة التعقيد. بالطبع، فإنه يمكنك الشعور بشخصية الجمهور والاستجابة لها. وفى الواقع، سوف تجد العديد من الشخصيات المختلفة، كما سوف تتلقى العديد من الإشارات المختلفة من أفراد جمهورك.

ولقد أوضحت الأبحاث أن الأشخاص الذين يشعرون بالقلق من التحدث أمام الناس كثيراً ما يستنتجون ردود أفعال سلبية من الجمهور، كما أن هناك بحثًا يقول إن الناس الذين يعانون من القلق الاجتماعى غالباً ما يفسرون الإشارات الحيادية من الجمهور على أنها سلبية، فهل تكون هذه التفسيرات مفيدة؟ بالطبع لا.

وبدلاً من ذلك عليك أن تتجاوب مع الناس الذين يبدون متحمسين لحديثك، وقم بإغفال الأشخاص الذين يبدو عليهم الشعور بالملل وعدم الاهتمام. فإنك لن ترضى الجميع أبداً؛ ففى الانتخابات الرئاسية، فإن المرشح الذى يحصل على

غالبية الأصوات هو من يفوز. فإذا ما بدا أن غالبية الجمهور مستمتع، فلقد فزت.

كما يجب عليك الأخذ فى الاعتبار أن الجمهور ليس مجرد كتلة منعدمة الشخصية. إنهم مجموعة من الأفراد مثلك تماماً ـ لهم أسر، هوايات، واهتمامات، ويمكنك التواصل معهم فرداً فرداً عن طريق التركيز على العديد من التجارب والمواقف الشائعة بين البشر قدر الإمكان.

هل تذكر المحطة الإذاعية Wii FM المفضلة لدى الجمهور أو برنامج "ما الذى يحتويه من أجلى؟" تحدث مع ضيوفك عن شىء ذى قيمة، وسوف يحبونك من أجله إن لم يكن من أجل شخصيتك. إن معرفة توقعات جمهورك ومحاولة التعامل معها بشكل فاعل، سوف يقوم بالكثير ويساعدك على أن تصبح محبوباً.

وهناك طريقة أخرى لتحقيق الحب لدى الجمهور وهى تجنب سلوكيات إخفاء القلق ـ محاولة أن تكون مرحاً، محاولة إنهاء حديثك بسرعة (قبل أن تقول شيئاً غبياً)، أو محاولة إخفاء يديك المرتعشتين عن طريق أن تقبض عليهما طوال الوقت.

فإن الجمهور لا يلاحظ هذه السلوكيات فقط، ولكنه أيضاً لن يتعامل معك فى محاولاتك تحقيق هذا الشعور بالحب. إن هذه السلوكيات تبعدك عن جمهورك. إن الجمهور يحب أن تكون على طبيعتك. أما عندما تأخذ الأمر بجدية شديدة، فإنك لا تكون على سجيتك والجمهور لا يحب ذلك. تذكر فإن الأصالة هى المفتاح للشعور بالحب.

وتعد القدرة على أن تكون محبوباً عنصرًا هامًّا فى الجزء الثانى أيضاً ـ التأثير والإقناع. فإذا ما كان الجمهور لا يحبك، فمن العسير إقناعه بما تقول. وإذا ما استطعت إقناعهم بحبك، فإنك سوف تخلق أرضية مشتركة بينكما بسرعة. سوف تتعلم فيما يلى أساليب التأثير القوية والتى تسمح لك بتحقيق أهدافك مع جميع نوعيات الجمهور وإقناعهم برؤية الأشياء من منظورك أنت.

اقنع جمهورك بطريقة تفكيرك

سواء كنت تبيع منتجاً، خدمة، أو فكرة، أو سواء كنت تعرض قضية بالمحكمة، تقوم بطلب جدولة الديون، أو تحاول جعل شخص يقبل اختيارك

لمطعم ما، فإنك فى جميع الأحوال تحاول إقناع شخص بتبنى وجهة نظرك، ولن يقتنع جمهورك برأيك إلا عندما يشعرون أنه فى مصلحتهم..

والنجاح فى إقناع الجمهور لا يعتمد على خبرتك على المستوى العلمى، ولا على فوائد المنتج، أو الخدمة، أو الفكرة التى تحاول عرضها. ولكنه يعتمد وبشكل أساسى على مهاراتك فى ترجمة هذا المنتج، أو الخدمة، أو الفكرة وتحويله إلى فوائد بالنسبة للجمهور؛ لذا فإن التحدى الكبير هنا هو أن تعرف طبيعة جمهورك الفريدة ورؤيته الأشياء. الكلام أسهل من الفعل، أليس كذلك؟ فى الواقع، إن تلك لن تكون "مهمة مستحيلة" إذا اتبعت الخطوات التالية لإقناع الجمهور.

خمس خطوات للإقناع

يجب عليك أن تكون واضحاً مع نفسك قبل أى حديث بشأن هدفك الذى ترغب فى تحقيقه من وراء هذا الحديث. هل تأمل فى إخبار الناس بشىء ما؟ هل تريد تحفيزهم للعمل سوياً نحو تحقيق هدف مشترك؟ هل أنت تمنح جائزة أو تقديراً؟ هل تحاول إقناع الجمهور بوجهة نظرك؟ أن يستمعوا إلى عرضك، يشتروا منتجك، و يجربوا خدمتك؟ وقد تكون فقط تحاول أن تقرر مع أصدقائك أى مطعم تختارونه لتناول العشاء، أو أى فيلم تشاهدونه.

إن العميد "لارى تراسى وهو زميل فى التدريب على الحديث، وزميل لـ "هاريسون" كان رئيساً لفريق الاستخبارات فى البنتاجون، والذى كان يقدم عرضاً يومياً لرئيس البنتاجون، ولقد أقر فى كتابه *"The Shortcut to Persuasive Presentation"* أن الهدف من أى عرض، اجتماع، حوار، أو حديث هو الإقناع، ولقد كتب فيه: "حتى إذا كنت لا تحاول إبرام صفقة، تحقيق ربح فى البيع أو تغيير طريقة تفكير أفراد الجمهور ، فإنك مازلت تحاول إقناعهم للاستماع إليك، وتقبل معلوماتك"

ولمساعدتك فى مسعاك لإقناع الجمهور بطريقة تفكيرك، قمنا بعمل قائمة من خمس خطوات والتى يمكنك استخدامها للوصول لأهدافك. تعلمها جيداً وسوف تصبح قادراً على عرض أفكارك وأهدافك بثقة، والأهم من ذلك أن تعرض وتقدم نفسك لأى جمهور تختاره.

الخطوة ١. توضيح هدفك

كثيراً ما يجد المتحدثون والقائمون على العرض مشكلة فى الهدف؛ فعندما يتم سؤالهم عن الهدف، فإنهم غالباً ما يذكرون أشياء مثل "لإخبار الجمهور عن الفوائد العظيمة من شراء وثائق تأمين إضافية" أو "إقناع مجلس المدينة أن لمشروعنا فوائد للمجتمع على المدى البعيد" إن مثل هذه الأهداف تعد معقدة، ولا تعد فعالة بالنسبة للمتحدث لبناء حديث مقنع.

إن الهدف الواضح لحديثك هو ذلك البسيط المباشر الذى ترغب فى أن يحدث كنتيجة لحديثك، أو خطابك، أو حوارك. هل ترغب فى أن يقوم الناس بالتوقيع على وثائق تأمين إضافية بعد انتهائك من الحديث؟ إذن فيجب أن تكون كل كلمة، وكل عبارة، وكل سيلة تستخدمها تقودهم لهذا الهدف. هل ترغب أن يمنحك مجلس المدينة موافقة بالإجماع على عرضك بناءً على حديثك النهائى؟ فيجب أن تعرف تماماً ما سوف تذكره فى حديثك وما لا تقوم بذكره. إن أى شىء لا يساعد فى تحقيق الهدف يجب أن يتم حذفه. عندما تريد إقناع شخص بشىء ما، يجب أن تكون واضحاً إلى أقصى درجة؛ فلا يوجد مجال للمناورة، فقط عليك بحث الجمهور نحو هدفك المنشود.

عليك أن تضع هدفك البسيط والقوى فى نفس الوقت فى مقدمة ذهنك بينما تقوم بعرض حديثك، وسوف يساعدك ذلك على البقاء على المسار الصحيح ويجعل العرض مختصرًا وبسيطًا والذى سوف يكون له الأثر المطلوب.

وبالطبع فإن معرفة هدف الجمهور يعد أمراً فى نفس مستوى أهمية توضيح هدفك؛ فإن لجمهورك احتياجاته، ورغباته، ومطالبه، ومخاوفه الخاصة. ولكى تنجح فى تغيير رأيهم بشأن شىء ما أو لجعلهم يتقبلون ما تقوله كحقيقة، فإنك يجب أن تعلم ما يفكر به الجمهور عنك، عن موضوعك، وكيف سيؤثر ما تعرضه على حياتهم، كما سيجب عليك معرفة طريقة تفكيرهم، وكيف يرون أفكارك، وما هى الحواجز العاطفية المحتملة والتى قد تمنع رسالتك من الوصول إليهم، وفى النقطة التالية سوف نشرح كيفية تجميع المعلومات عن جمهورك.

الخطوة ٢. عليك أن تعرف جمهورك جيداً

ما الذى تعرفه عن الجمهور قبل أن تتحدث إليه؟ عندما يكون لديك جمهور وترغب فى السيطرة على قلبه وعقله، فأنت عندئذٍ بحاجة لمعرفة مشاكلهم، وأحلامهم؛ فكيف يمكنك تحقيق هذه المهمة الضرورية.

عليك بالبحث عنهم. إن أى موقع من مواقع البحث المعروفة مثل yahoo، Google، Dogpile.com، Altavista يمكن أن يمنحك معلومات عن الأمور المحيطة بجمهورك، وسواء كانوا يعانون من انهيار فى الصناعة واحداً تلو الآخر، أم أنهم من أسرع الشركات العالمية نمواً فى العالم، فسوف يكون الإنترنت نقطة بداية رائعة لعمل بحث عن ضيوفك.

كما يجب البحث أيضاً فى آراء رؤسائك، وأقرانك من الجمهور. اقرأ مجلات التجارة. اعرف معلومات عن المناطق التى يعيش فيها مستمعوك، وادرس أسلوب المعيشة الخاص بجمهورك، وسوف يصبح لديك فكرة جيدة عما يحركهم، ويخيفهم، وما يجذب انتباههم.

عندما تحرص أن يلتقى هدفك بهدف جمهورك وأفكاره، فإنك تكون على الطريق الصحيح للحصول على ما تريد؛ حيث سيبدأ جمهورك فى رؤية الأشياء بطريقتك.

الخطوة ٣. أظهر أنك خبير فى موضوع حديثك

إن الجمهور بحاجة قبل أن يتقبل فكرة جديدة إلى أن يعرف أن الشخص الذى يعرض هذه الفكرة هو بالفعل خبير ويعرف ما يتحدث عنه. يجب أن يثقوا أن المتحدث لديه فكرة عن الموضوع، ويعرف مشاكلهم وتحدياتهم من جميع الزوايا، كما يجب أن يقتنعوا بأن هذه الفكرة الجديدة سوف تغير حياتهم للأفضل. كثيراً ما تقوم شركات الأدوية بجعل ممثل يأخذ دور الطبيب فى إعلاناتها، ويرتدى معطفاً أبيض وسماعة. وعلى الرغم من أن الممثل ليس خبيراً بالفعل، إلا أن منفذ الإعلان يعرف أن فكرة الخبرة تعد ضرورية لجعل الناس يغيرون رأيهم ويتقبلون الأفكار الجديدة. إن المصداقية، هى العنصر الأساسى لإقناع الجمهور.

الخطوة ٤. أظهر حماسك

قال "رالف والدوإميرسون": "لم يتحقق أى شيء عظيم بدون حماس"

إن كلمة حماس باللغة الإنجليزية (enthusiasm) أصلها لاتينى وهو يعنى "مع الله" إن الأشخاص الذين يهتمون بشيء ما اهتماماً كبيراً يعاملونه بكل اهتمام، سواء كان ذلك لعبة كرة القاعدة، المال، القانون، الخدمة العامة، أو حالة التعليم فى المدارس الحكومية.

ومعظم المسئولين وذوى السلطة يشعرون بحماس شديد نحو مجالاتهم الخاصة يضيف لحياتهم قيمة كبيرة. وعندما تظهر حماسك أثناء حديثك إلى الناس بشأن الموضوع الذى تهتم به كثيراً، فإن الناس ينجذبون إلى طاقتك وكأنك تعرف كل ما يسعون لمعرفته ويمكنك منحهم الإجابات التى يسعون إليها. يمكن لطاقتك الإيجابية أن توحدك مع أناس لم تكن تتوقع لقاءهم أبداً. على سبيل المثال، فإن "جيمس كارفيل" المخطط للحملة الانتخابية لـ "بيل كلينتون" كان معارضاً بشدة لآراء زوجته "مارى ماتالين" وهى جمهورية متعصبة، ولكنهما قد اتحدا بسبب حبهما المشترك للسياسة. فإذا استطعت استدعاء الحماس وعرضه أثناء الحديث، فسوف يصبح الضيوف متحمسين لسماع رسالتك.

الخطوة ٥. تدرب على إلقاء حديثك بواقعية

هناك مقولة شهيرة فى عالم المسرح: "إن أفضل الممثلين ينسون النص" وهذه العبارة لا تدعو إلى عدم الإعداد، ولكنها تشير إلى أن أفضل العروض تتم عندما يظهر الممثل شعورًا قويًا، ويمنح كلماته المعنى بغض النظر عن النص المكتوب.

عندما تقوم بإلقاء كلمة معدة مسبقاً كلمة بكلمة، فإنك تعطى السبب لجمهورك لمقاومتك وعدم الاستجابة إليك؛ فسوف يشعرون بعدم التواصل، أو أنك تحاول إجبارهم على شراء ما تريد، وربما يشعرون أنك تخاطب مجموعة لها احتياجات متفردة. إن عرض أفكارك بكلمات جافة محفوظة هو الطريق الأكيد لانصرافهم عنك لأنك سوف تبدو متصنعاً. لذا فإن عليك أثناء تجربة الأداء، حتى إذا كنت تتدرب على كلمات مكتوبة أن تمنح كلماتك وأفكارك الحياة.

إن إلقاء كلمة حماسية أمام جمهور مستعد لإعطائك رد فعل صادقًا يعتمد على خلق جو واقعى والذى تقوم فيه بعمل حوار وليس حديثًا من جانب واحد

فقط مع المستمعين. إن ما تشعر به يجب أن يشعر به جمهورك الذى ستتدرب معه على إلقاء الكلمة، وسوف تمنحك ردود أفعالهم آراء قيمة عن كيفية رؤية الجمهور الحقيقى لك. اطلب الآراء القاسية والنقد البناء. اسأل ضيوفك بإلحاح عما شعروا به أثناء حديثك فى أجزاء مختلفة منه. قم بدمج هذه الآراء فى حديثك ثم أعده مرة أخرى.

إن هدفك الأساسى هنا هو الشعور بأن تجربة الأداء واقعية تماماً مثل الحدث الحقيقى حتى يكون الحديث وقتها فى أفضل صورة وصوت، مع القدر المناسب من المشاعر والمنطق، وعندما تصل إلى هذا المستوى من الإعداد، فسوف تصبح، كما يقول بعض الفلاسفة الشرقيين "متوحداً مع الجمهور"

كيف تتعامل مع مشاعر جمهورك

إنه لمن المستحيل أن تقنع الناس قبل أن تقوم أولاً بتقييم حالتهم الشعورية ثم تعديل سلوكك ليناسبهم. فإذا شعرت على سبيل المثال بأن هناك جوًّا من الكآبة والقهر يحيط بالجمهور، فعليك بالاعتراف بهذا الشعور والتوافق مع حالة من فى المكان، لكن إن تجاهلت ذلك وقمت بعمل عرض مرح وسعيد، فإن ذلك سوف يجعل جمهورك يرفضك، ويجب عليك أن ترفع من روح الجمهور تدريجياً حتى تصل بهم ليكونوا أكثر تفتحاً وتقبلاً لرسالتك. والمهم هنا أن تثق أن جميع أفراد الجمهور يرغبون فى الشعور بشكل جيد بأنفسهم، ولذلك، فهناك سؤال واحد رئيسى تحتاج إلى توجيهه لنفسك أثناء التواصل مع الجمهور الذى تحاول بناء التواصل والتوافق معه وهو: "هل سيقوم حوارى التالى بتقوية أم إضعاف رابطتى بهذا الجمهور؟"

إن التوافق هو الصلة مع الجمهور. وطبيعة هذا التواصل تتوقف على اختيارك. وأسهل الطرق للنجاح هو أن تجعل أفراد الجمهور يشعرون بشكل جيد بأنفسهم وقدراتهم، وزيادة ثقتهم، والإشارة إلى أنك أهل للثقة ومحبوب. وإلا لن تكون هناك فائدة من تواصلك معهم ، أليس كذلك؟

ومع اختيار اللغة والإشارات غير الشفهية بحرص، فسوف يتمكن ضيوفك من الشعور ـ وليس فقط الاستماع ـ بأفكارك، أحلامك، خططك لمستقبل أفضل. وعندما ترى جمهورك يشاركك التواصل، فسوف تشعر بداخلك بالإثارة، وتخلق بذلك جوًّا عاطفيًّا يمكنه مساعدتك فى توصيل جمهورك إلى النتيجة المرغوبة.

ماذا تفعل عندما تواجه جمهورًا عدوانيًا

لحسن الحظ فإن الجمهور العدوانى ليس هو الطبيعة السائدة. إن التحدث بشكل ناجح أمام الجمهور يعد هو التحدى الأساسى الذى يواجه معظم الناس، أما بالنسبة للمتحدث غير المدرب فإن فكرة مواجهة مجموعة من المشككين أو الخصوم العدوانيين يمكن أن يكون كابوسًا.

أحياناً ما قد تجد نفسك، سواء فى مجالك العملى أو حياتك الشخصية، تقوم بعرض رأى غير شائع بالنسبة لجمهورك مما يثير الشك وردود الأفعال السلبية.

على سبيل المثال، قد تجد نفسك تتصدى لنقاش ساخن مع مجموعة من الآباء فى اجتماع الآباء والمدرسين، أو تعلن عن قرار إدارى غير مرغوب لمجموعة من الموظفين، أو تحاول ترويج عرضك لمجموعة من المديرين والذين ليس لديهم الصبر لتحمل العارضين الذين يبدون غير واثقين، وليس لديهم الدليل المادى الذى يدعم قضيتهم، وقد يتم الإلحاح عليك فى السؤال من قبل مجلس القضاء؛ وذلك لأنه قد تم ترشيحك لتكون قاضياً بالمحكمة العليا.

فكيف إذن يمكنك السيطرة على موقف محتمل حيث يكون الضيوف فيه يميلون إلى رفض بعض أو كل ما تقوله؟ هل تستطيع التعامل مع هذه الضغوط؟

والخبر السار هنا هو أنه فى معظم الأحوال سوف تشعر مسبقاً أن أفكارك ستلقى معارضة من بعض أو كل مستمعيك. فإذا ما فوجئت بوجود معارضة واضحة من قبل جمهورك، فالاحتمال الأكبر هنا هو أنك لم تقم بالإعداد جيداً، ولكن دعنا نعرف أولاً كيف يمكن أن يظهر لك الجمهور خلافه معك.

كيف يمكن للجمهور العدوانى أن يخل من توازنك؟

يمكن لمعارضة الجمهور أن تتراوح ما بين إشارات غير شفهية واضحة مثل هز القدمين فى ملل أو هز الرأس، إلى المقاطعة الصاخبة والهجوم بالكلمات. وهناك إشارة أكثر وضوحاً وهى تصفح الأوراق بشكل ملحوظ، ومحاولة تنقية الحلق بصوت مرتفع، أو الإدلاء بتعليقات ساخرة ومباشرة.

ويمكن لأى من هذه الأشياء أن تشوش على تسلسل أفكارك وتزعزع ثقتك إذا لم تكن متحدثًا عارضًا واثقًا من نفسه.

عندما يتعمد الحضور مهاجمتك، فهناك عدد من الاستراتيجيات التى يمكن استخدامها للحد من سلبيتهم. وبالنسبة للمبتدئين، فإنه لمن الضرورى أن تكون قادراً على التنبؤ بهذا النوع من ردود الأفعال لدى جمهورك.

قيمة التنبؤ

أياً كان موضوعك أو رأيك، فعليك أن تتذكر دائماً أنه قد يكون هناك من لا يتفق معك فى الرأى. لذا، عليك أن تعرف بشأن الآراء المعارضة ومحاولة فهم من أين تأتى. اعرف موضوعك بعمق ومن جميع الجوانب، وبذلك يمكنك توقع أى معارضة ومواجهتها بثقة. إن توقع المعارضة والتعامل مع الملاحظات الدالة على الشك بمناقشة هادفة وفعالة لن يسكت معارضيك فقط، ولكنه سوف يرفع من مكانتك فى عيون بقية الجمهور، بما فيهم من يطعنون فى مصداقيتك.

الأسرار السبعة للتعامل مع الجمهور العدوانى

١ *أن يكون لديك هدف*. عندما يكون لديك هدف واضح لحديثك، عرضك، أو مناقشتك يمكن أن يساعدك ذلك على التركيز على رسالتك حتى عندما يكون الجمهور غير ودود، ويعد الهدف الواضح والمحدد أمرًا ضروريًّا فى معظم العروض الرسمية أو غير الرسمية؛ حيث إنه يسمح لك بالتركيز على أفكارك مع القدرة على ملاحظة أى محاولة من قبل الناقدين لأن يقللوا من قدرك. فى الأجواء التى تسيطر عليها العاطفة حيث قد يظهر الضيوف معارضتهم بصوت مرتفع، فإنه من السهل أن يتم الشعور بالشك فى حقيقة وقيمة موقفك، ولكن إذا ما كنت واضحاً فيما تريد أن يعرفه ضيوفك، سوف تكون أكثر ثقة عندما يحاول المشككون والناقدون تشتيت تفكيرك.

٢. *البقاء هادئاً*. عندما تحافظ على هدوئك والاستجابة للمعارضين بالمنطق والوقائع بدلاً من الانفعال العاطفى، فإنك تزيد من احتمالات أن يراك الجمهور بمستوى أعلى، وقد يصبح أكثر رغبة فى منحك حكمًا عادلاً.

٣. *كن إيجابياً*. إن الموقف الإيجابى والمتفائل هو ما يميز بين القادة والتابعين. لا يمكنك توقع الفوز بانطباع جيد وتوجيه آراء الآخرين نحو تفكيرك وأنت سلبى وغير مسيطر على الأمور، فعندما تعرض على الجمهور رؤيتك بحماس فإن ذلك سوف يعمل على إقناعهم بأنك تهدف إلى شيء. إن كل المتحدثين

العظماء يعرفون أن الحماس والتفاؤل هو شيء لا يقاوم، كما أنه قابل للعدوى.

٤. *الاستعداد.* إن الإعداد يعد أمرًا حيويًّا عندما تواجه جمهورًا متأهبًا لمعارضتك. فإذا عرفت أيًّا من آرائك سوف يعارضه الجمهور، فسوف تكون فى موقف أفضل لإعداد خطاب فعال يخاطب هذه الآراء بشكل خاص وبدليل قوى. عليك جمع الكثير من المعلومات عن مواقف، واهتمامات، ومحفزات، ومشاكل جمهورك لكى تحصل على فكرة واضحة عن سبب معارضتهم لأفكارك، وكلما كانت المعلومات أكثر تفضيلاً، كنت قادراً على ربط هذه التصورات والإعداد للآراء المعارضة.

٥. *الالتزام بالحقائق.* عليك أن تفكر فى الأدلة التى جمعتها لكى تقوى من ادعاءاتك. عندما تكون تحت ضغط هجمات شخصية، فعليك أن تقاوم حتى تصل إلى الأسلوب الذى يمكنك من إقناعهم بوجهة نظرهم. من الواضح أنك أثناء فترة الهجوم عليك ستكون فى موقف ضعف. فقط عليك أن تلتزم بالحقائق وتكررها إذا دعتك الأمور لذلك. ولكن لا تستسلم للإغراءات فى استخدام معلومات قد لا تستطيع إثباتها أو لم تكن من مصدر موثوق منه. التزم بما يمكنك إثبات صحته عندما تكون فى ذروة الحديث أثناء توصيل رسالتك، وإلا فسوف تعرض نفسك لأن يستغل الناقدون أدلتك غير القوية وحججك الضعيفة.

٦ *عليك أن تكون واعياً للغة جسدك.* هناك دراسة قام بها الأستاذ "ألبرت ميهرابيان" وهو باحث فى جامعة كاليفورنيا فى لوس أنجلوس، ولقد اكتشف أننا نحصل على معظم المعلومات من الإشارات غير الشفهية أثناء تواصلنا مع الآخرين؛ فإن اللغة التى يعبر بها جسدك قادرة على توصيل أى شيء لا تقوله الكلمات. لذا، فعندما تتحدث أمام الجمهور يجب أن تعرف جيداً أن الإشارات التى ترسلها إليهم تمنحهم فكرة أكثر وضوحاً عن المعنى الحقيقى لرسالتك، ولهذا فإذا كنت فى شك من مصداقية معلوماتك، أو غير متأكد من صحة توقعك، فإن كلماتك لن تطابق لغة جسدك، وهذا ما سوف يستنتج منه ضيوفك النتيجة النهائية لحديثك.

عليك التواصل بالعين مع ضيوفك واسمح بتعبيراتك الجسمانية ونبرة صوتك أن تدعم رسالتك؛ فعندما تركز على ما تؤمن به وعلى قيمة رسالتك،

والحفاظ على التواصل الذهنى مع الجمهور أثناء نظرك فى أعينهم، فإنك تظهر لهم ثقتك فيما تقول.

٧. *عليك بتأسيس أرضية مشتركة.* فكر فيما هو مشترك بينك وبين الجمهور؛ فإن الوعي بالأمور المشتركة قد يكون جسرًا قويًّا يدعم خطابك للمستمعين. إننا جميعاً نتشارك فى خبرات وتجارب مشتركة والتى تجمعنا سوياً كبشر على الرغم من اختلاف ثقافتنا، وتعليمنا، ومجتمعنا. وإنه لمن الضرورى خاصة أمام الجمهور المعارض أن تركز على هذه الخبرات المشتركة عن طريق عرضها فى بداية حديثك. وبهذه الاستراتيجية، فإن حتى أكثر الجمهور عدوانية لن يستطيع إلا أن يرتبط بك حتى ولو على مستوى بسيط ، وبذلك سوف ينخفض شعوره بالسلبية تجاهك أثناء الحديث.

إننا نأمل أن تساعدك مبادئ الإقناع والتأثير التى ذكرناها فى هذا الفصل على تقوية ثقتك بنفسك وإمدادك بالأساس الصلب لمهارات الحديث. إن الجمهور مكون من بشر معقدين، ومفكرين، وشديدى الحساسية، هذا بالإضافة إلى المخاوف، والأحلام والرغبات التى لدينا جميعاً. لذا فكلما تعلمت فن التوافق والتأثير، كان أسهل بالنسبة لك أن تكون على بينة برغباتهم ومحفزاتهم مما يمكنك من توجيههم حتى يروا العالم من وجهة نظرك.

سوف نعلمك فى الفصل التالى كل شىء تحتاج لمعرفته عن الارتجال فى الحديث.

الجزء الرابع

استخدام الأدوات فى الواقع

١٢

الحديث الارتجالى

الآن ولقد أصبح لديك فكرة عن الأساليب العامة لتغيير طريقة تفكيرك، وسلوكك، وردود أفعالك الحيوية تجاه الحديث، كما أنك تعرف كيف تشعر بمزيد من الثقة وكيف تتعامل مع جمهورك؛ فلقد حان الوقت الآن أن نقوم بوضع هذه المهارات موضع التنفيذ فى الواقع. سوف نساعدك فى هذا الجزء من الكتاب على تطبيق معرفتك بمواقف الحديث، الأداء، العروض، والمواقف الاجتماعية والقيام بذلك كله بشكل ارتجالى، وسوف نناقش خلال الفصول التالية مهارات الرجال والنساء بشكل خاص، وكيفية السيطرة على أخطاء اللسان، وكيف نجد فرص الممارسة لصقل قدراتنا على التحدث، وسوف نبدأ بمناقشة الحديث الارتجالى.

يمثل الحديث التلقائى أعظم التحديات لمعظم الناس وذلك بسبب عدم وجود وقت للإعداد. والعديد من المتحدثين الذين يشعرون بالتوتر يقولون إنهم سوف يؤدون بشكل جيد إذا كان لديهم الوقت للتدريب، فعندما يجب عليك التحدث فى عفو اللحظة، ينتابك شعور مفاجئ بالقلق، وقد يتسبب ذلك فى صعوبة تجميع أفكارك وعدم القدرة على إيجاد شىء ذى معنى لقوله.

وهناك تحدّ آخر للحديث التلقائى وهو أن يكون موجزًا. أحياناً ما يكون لديك دقائق قليلة للإعداد للخطاب الارتجالى، وأحياناً أخرى يتم استدعاؤك للتحدث على الفور. وبسبب الشعور المفاجئ بالقلق، فإنك كثيراً ما تبدأ فى التخبط وعدم القدرة على الوصول لهدفك، ثم تشعر بالإحراج وتستمر فى الشعور بعدم القدرة على الحديث بشكل جيد. أما عندما يكون لديك المزيد من الوقت للإعداد، فإنك تستطيع التخطيط للوصول إلى هدفك بشكل أكثر دقة. لقد قيل إن "ونستون تشرشل" قد طلب ساعتين عندما سئل عن الوقت الذى يحتاج إليه لإعداد خطاب طوله دقيقتان. وعندما سئل عن المدة التى يحتاجها لإلقاء خطاب لمدة ساعتين قال إنه مستعد الآن.

التغلب على القلق عن طريق الشعور به

إن أحد أهم مبادئ الحد من القلق هو الكشف عنه ومواجهته، أى: تعريض نفسك لموقف مخيف، وللقيام بذلك بأكثر الطرق فاعلية، فإنك بحاجة لعدد من الأشياء:

- *إنك بحاجة للسماح لنفسك بتجربة القلق،* وهذا يعنى ألا تقوم بسلوكيات إخفاء القلق التى تقوم بها عادة.
- *إنك بحاجة لتكرار هذا التعرض عدة مرات قبل أن تصل إلى أى نتيجة.* فلا تقم بعرض واحد، وتقرر أنك سيئ وأنك أيضاً لن تقوم بفعل ذلك مجدداً. لا تمل من تكرار المحاولة حتى النجاح.
- *ينجح أسلوب التعرض للقلق بشكل جيد إذا تم عبر وقت طويل.* فإن الحديث لمدة عشر دقائق أفضل من دقيقتين. وهذا بسبب مبدأ الاعتياد: فإن جسمك يعتاد بشكل طبيعى على القلق مع مرور الوقت. وإذا ظللت فى الموقف المخيف عندما يختفى القلق، فسوف تكون قادراً على المرور بتجربة أكثر إيجابية فى هذا الموقف، وعندما ينمو بداخلك شعور إيجابى وأنت فى الموقف الصعب، فإنك سوف تدخل موقف الحديث فى المرة التالية وأنت تشعر بقلق أقل.

والآن دعونا نطبق هذه المبادئ على أمثلة محددة، حيث قد يحدث فيها موقف الحديث الارتجالى.

التحدث بثقة فى الاجتماعات

هل تذكر "ياو"، المدير الذى أصبح شديد التوتر أثناء جلوسه فى الاجتماع؟ لقد كان يفكر فى أشياء مثل: يجب أن أقول بعض الأشياء المميزة اليوم، وليس لدىّ ما أقوله، والآخرون هنا يتحدثون بلباقة شديدة، سوف أبدو أحمق، سوف يتعجب زملائى من كيفية وصولى لهذا المنصب.

وتأتى صعوبة الاجتماعات بسبب عدم إتاحة الوقت للإعداد لما سوف تقوله. ويكون فى بعض الاجتماعات أعضاء متميزون فى الحديث، وتجد من الصعوبة أن يكون هناك وقت للاستراحة، لذا فإنه من السهل أن تجلس مستكيناً وألا تقول شيئاً.

ما الذى تفكر به بالضبط منذ دخولك الاجتماع؟ هل تقول لنفسك شيئاً مثل: "أتمنى ألا أكون بحاجة لقول شىء" أو ربما تقول: "كيف يمكننى التهرب من عرض اليوم؟"

فإذا كنت مثل "ياو"، فسوف تفكر كيف أنك ليس لديك ما تقوله، ثم تحاول تجنب قول أى شىء، خاصة أى شىء لم يكن لديك الوقت لإعداده. وكما يمكنك أن تتخيل، فإننا ننصح بمواجهة هذه الأفكار وتلك الدوافع السلبية والقيام للتحدث مهما كانت صعوبة ذلك، وفيما يلى أربع نصائح لمساعدتك على التحدث بفاعلية فى الاجتماعات.

١ *الرغبة فى التحدث.* والسبب فى أهمية ذلك هو أنك ستشعر أن التحدث يتم بناءً على رغبتك وتحت سيطرتك. وهذا أمر غاية فى الأهمية، كما أنه أمر شديد الصعوبة؛ فقد تسأل نفسك: "كيف يمكننى أن أجبر نفسى على الرغبة فى الحديث عندما لا أكون كذلك بالفعل؟" عليك إيجاد بعض الأسباب المحددة عن فائدة التحدث فى هذا الاجتماع لك ولمستقبلك. امنح نفسك بعض المكافآت والحوافز للتحدث. والفكرة الأساسية هنا هى أن تدخل الاجتماع وأنت تقول لنفسك: "إننى أريد أن أقول شيئاً اليوم"

٢. *لا تقم بالتقييم.* يجب أن يكون هدفك، على الأقل فى البداية، أن تقول شيئاً فى الاجتماع وحسب. فإذا حققت ذلك الهدف، قم بمنح نفسك الكثير من المدح والتقدير ولا تقيم ما قلته، أو الطريقة التى قلته بها، أو كيف استجاب الناس لك؛ فسوف تتحسن هذه العوامل مع الوقت، كلما شعرت بمزيد من الراحة فى الحديث. أما عندما تقيم حديثك، فإنك لن تشعر بالراحة ولن تتحسن قدراتك على الحديث، كما أنه من الضرورى ألا تقوم بتقييم ما تقوله أثناء قولك إياه. لقد جعل "ياو" هدفه مجرد أن يقول شيئاً، بغض النظر عما إذا كان سيقول شيئًا مميزًا أو إذا ما كانت طريقته فى الإلقاء جيدة، ولقد اكتشف أنه عندما أراح نفسه من ضغوط الحديث بشكل جيد، تحدث بشكل أفضل.

٣. *ركز على زملاء العمل والمناقشة الجارية.* عليك أن تثق بأنك تعرف مادة الحديث وأن الأفكار التى ستخرج عنك ستكون مميزة. توقف عن التركيز على نفسك. إن الانتباه والتركيز على زملاء العمل سوف يساعدك على التقليل من شعورك بنفسك؛ فإذا ما جلست هناك تخطط لكل ما سوف تقوله، فإنك بذلك ترتكب خطأين كبيرين. أولهما أنك تركز على نفسك فتصبح أكثر قلقاً. ثانياً، أنك لا تنتبه لموضوع المناقشة، وبذلك لن تستطيع قول شىء له علاقة بذلك. عليك أن تركز على محتوى الاجتماع وليس على نفسك وما سوف تقوله فيما بعد.

٤. *تحدث فى الاجتماع فى كل فرصة تحصل عليها.* كما ناقشنا من قبل؛ فإنك بحاجة لممارسة التمارين وتكرارها قدر الإمكان لبناء الثقة والكفاءة، وعلى الرغم من أن الاجتماعات قد تبدو مواقف حديث ارتجالية، فبإمكانك كثيراً أن تقوم بالتخطيط مسبقاً إذا كنت تعلم جدول الأعمال أو موضوع الاجتماع، ويمكنك أن تأتى بفكرتين رئيسيتين للتحدث عنهما فى أى اجتماع؛ ويعد ذلك مفيداً حيث إنك لن تقضى الاجتماع فى التفكير بشأن ما تود قوله، وبذلك سوف تشعر بالاسترخاء وتظل مركزاً على موضوع الاجتماع بدلاً من نفسك.

لقد قمنا بعمل قائمة بالطرق الممكنة لممارسة الحديث فى الاجتماعات حتى تبنى ثقتك وتهزم شعورك بالتوتر. أضف إلى القائمة أمثلة أخرى على الممارسة،

ويمكنك إعادة ترتيب القائمة من الأقل إلى الأكثر صعوبة، على أساس أى المواقف يجعلك أكثر توتراً، وابدأ بالتمرين الذى يسبب قلقاً أقل ثم استمر فى العمل حتى تصل إلى الأصعب.

تمارين للممارسة

١ اعرض أن تقدم إحصائيات أو تقارير أسبوعية للفريق.
٢ قم بتقديم عضو جديد، ضيف، أو عميل.
٣. اسأل سؤالين أو ثلاثة أسئلة فى كل اجتماع.
٤. أجب عن سؤالين أو ثلاثة أسئلة فى كل اجتماع.
٥. اعرض أن تكون منظم الاجتماع.
٦ انضم إلى فصول للتدريب وقم بعمل من ثلاثة إلى خمسة تعليقات فى الفصل الصغير ومن تعليق إلى تعليقين فى الفصول الأكبر.
٧. تطوع لتقديم ملخص عن مشروعات العمل الحالية.
٨. قم بعمل من اثنين إلى ثلاثة تعليقات على نقطة ذكرها أحد الزملاء.
٩ اعرض فكرة جديدة.
١٠. قل شيئاً لعرض وجهة نظر مغايرة للموقف.
١١. تمرين آخر: ________________________
١٢. تمرين آخر: ________________________

التحدث بتلقائية مع ذوى السلطة

إذا كنت تذكر، عميلتنا بيترا الشابة التى أصبحت شديدة التوتر عندما كانت بحاجة للقاء رئيسها. لقد كان رئيسها صعب المراس، ولكنه لم يكن مخيفاً، ولكن مخاوف "بيترا" قد زادت كثيراً من الصعوبات الحقيقية عندما التقيا. إن القلق يضاعف من خطورة المواقف.

إن ذوى السلطة يجعلون الناس يشعرون بالتوتر، وهم يتراوحون ما بين المديرين والمشرفين إلى رجال الشرطة، والقضاة، والأطباء، والمدرسين؛ كما أن هناك بعض الناس الذين لا يشعرون بالراحة فى الحديث مع هؤلاء الذين لا يكونون بالضرورة ذوى السلطة، ولكنهم فى مكانة اجتماعية أعلى منهم.

إذا كنت لا تشعر بالراحة مع الأشخاص فى موقع السلطة، فإنك تخاف التحدث إلى كل من يمثل السلطة بشكل عام، قد تصبح متوتراً فى مواقف التقييم، أو إذا كان عليك أن تواجه شخصًا ذا سلطة بعد القيام بشىء خطأ، أو لعمل طلب لعلاوة، أو ترقية، أو إجازة.

فيما يلى المبادئ الأساسية التى يجب وضعها فى ذهنك حتى تتوقف عن الشعور بالخوف فى لقائك مع رؤساء العمل أو أى آخرين فى مواقع السلطة

١ *إنهم بشر أيضاً.* لقد شعرت "بيترا" بالتوتر حيال لقاء رئيسها لأنها تخيلته ذا قوى خارقة؛ فلقد اعتقدت أن رئيسها مختلف عنها وأن مواقفه مضادة لمواقفها، لقد افترضت أن رئيسها سوف ينتقدها، وفى الواقع فلقد كان رئيس "بيترا" يقدرها، وكان هذا أسلوبه مع أى شخص.

عندما نواجه أحد الرؤساء أو المديرين أو أى شخص آخر نشعر تجاهه بالهيبة، فإننا كثيراً ما نشعر بالتوتر وعدم الراحة، وكأننا لسنا أهلاً للتحدث إليهم ، وأنهم سوف يعتقدون أننا لسنا أهلاً أو كفئًا لوظائفنا. إننا فى عملنا كمدربين على الحديث والتواصل، فإننا كثيراً ما نعمل مع مديرين كبار، سياسيين، ممثلين، رجال أعمال، ومتحدثين، وقد يكون من المخيف أن نتواجد مع أناس فى مكانتهم ـ حتى بالنسبة لنا، لكننا مع هذا نقوم بتدريبهم!

إن الأشخاص الذين يشعرون بالراحة فى الحديث أمام الناس أو التحدث إلى الأصدقاء أحياناً ما يصبحون متخوفين عندما يكون عليهم التحدث إلى أشخاص فى السلطة. إننا نرى هؤلاء الناس بطريقة مختلفة وننسى أنهم بشر مثلنا لهم حياتهم واهتماماتهم مثلنا تماماً.

هل رأيت الفيلم القديم "الساحر أوز"؟

هل تذكر كيف كان يعتقد الناس أن أوز شخصية كبيرة، مخيفة، وقوية ولكن فى حقيقة الأمر كان شخصًا صغير الحجم ضعيفًا؟ إن ذلك لا يعنى أن رئيسك أو الشخصيات ذوى السلطة والذين يشعرونا بالتوتر هم بالضرورة مثل الساحر الذى يبقى خلف الستار، ولكن تذكر الفكرة الأساسية: إنك لا تعلم حقيقة هؤلاء الناس بالفعل؛ فقد يكونون متوترين مثلك تماماً، وقد يرسمون تعابير القسوة ولكنهم فى شدة الطيبة بداخلهم.

٢. *عليك أن تعرفهم.* وهذه الفكرة تتبع الفكرة الأولى. كلما استطعت معرفة الفرد فى مواقف لا علاقة لها بالتقييم، كان ذلك أفضل. على سبيل المثال، فإنك لا تريد أن يكون لقاؤك مع رئيسك لتقييم أدائك فقط وأن تكون موضوعات المناقشة هى التقييم لا أكثر. فإذا استطعت تطوير مستوى من التوافق، فسوف يمكنك التحدث بفاعلية مع رئيسك فى أى موقف يطفو على السطح.

عليك أن تعرف الأشخاص ذوى السلطة بتوجيه بعض الأسئلة. على سبيل المثال، مع الرئيس، فإذا رأيت صوراً على مكتبه قم بعمل تعليق مناسب مثل: "يا له من طفل جميل، هل هو ابنك ؟" أو "لقد كان لدىّ كلب ريتريفر منذ عشر سنوات، أليس هذا النوع رائعًا ؟" أو "هل تحب الإبحار؟ لطالما رغبت فى تعلم..." إن أى شىء تجده فى مكتب رئيسك يعد بداية مناسبة لعمل حديث قصير لأنه قد اختار بالفعل أن يشاركه مع الناس عن طريق عرضه أمامهم. لا تكن كثير السؤال أو توجه أسئلة شخصية، كل ما عليك عمله هو إظهار الاهتمامات المشتركة.

٣. *ابتعد عن السلبيات.* هل مررت من قبل بتجربة أن يكون مشرفك شديد الجفاء معك واعتقدت أنه لا يحبك؟ أو هل حدث أن قطب المدرس وجهه عندما قلت شيئاً، وفكرت قائلاً: "إنه يعتقد أننى لا أتحدث بشكل جيد"

تذكر دائماً أن السلبية التى تأتى من الشخص ذى السلطة، أو من أى شخص آخر هى فى الواقع ليس لها علاقة بك؛ فقد يكون هذا الشخص يفكر فى مشكلة، أو يعانى من موقف عصيب فى العمل أو تذكّر أخباراً سيئة وما إلى ذلك. أحد العملاء الذين يدرسون إدارة الأعمال أخبر "لارينا" أن أستاذه دائماً ما ينظر له نظرات حادة ومقطبة، ولقد اتضح أن الأستاذ يتجهم عندما ينظر إلى الطالب فى هذا الاتجاه لأن الشمس تكون فى عينيه. (ولقد كان الطالب يجلس فى نفس المكان من الغرفة باستمرار).

ولقد أوضحت الكثير من الأبحاث أن الأشخاص الذين يخافون التقييم النقدى يفسرون الإشارات الاجتماعية الغامضة على أنها سلبية، كما أن الأشخاص الذين يخافون من الحديث يميلون لتفسير الضحك على أنه سخرية منهم، أو الوجه المحايد على أنه ينتقدهم. تذكر ذلك أثناء تفسير ردود أفعال الناس أثناء حديثك لهم.

حاول أن تخبر نفسك أن هذه الاستجابات السلبية قد لا تكون سلبية بالفعل - بل أنت الذى تسىء تفسيرها، أو قد يكون هذا الشخص يبدو عليه بالفعل عدم السعادة إلا أن ذلك ليس له علاقة بما قلته أنت.

٤. *تصرف بثقة حتى إذا لم تكن تشعر بالثقة.* إن الأشخاص ذوى السلطة يحبون أن يشعروا أنهم يتحدثون إلى أشخاص مساوين لهم فى المكانة أو على الأقل يتظاهرون أنهم كذلك، ومن غير اللائق أن تشعر الناس بعدم الراحة، وهنا يأتى دور التظاهر. أحياناً فإن التظاهر بالثقة يجعلك تشعر بثقة أكبر، كما يجعل الناس يستجيبون لك بشكل أكثر إيجابية؛ مما سيجعلك تشعر بمزيد من الثقة. ولأفضل النتائج، قم بدمج التظاهر بالثقة مع الشعور بالتفاؤل؛ فإن الشعور بالتفاؤل يأتى بنتائج إيجابية.

قد تتساءل، كيف لى أن أتظاهر بالثقة بينما أنا لا أشعر بها؟ أقضى بعض الوقت فى ملاحظة الناس الذين يبدون شديدى الثقة فى أنفسهم. قم بتدوين بعض من سلوكياتهم الخاصة. على سبيل المثال، فإنهم:

- يتواصلون بالعين بقوة.
- يتصافحون باليد بحزم.
- لا يسارعون فى عرض مادة الحديث.
- يبتسمون بالشكل اللائق.
- لهم وقفة جيدة.
- يستخدمون إيماءات مناسبة أثناء الحديث.

٥. *فكر فى مواطن قوتك.* وهناك طريقة أخرى للتخلص من الرهبة عندما تتحدث إلى شخص ذى سلطة، وهى أن تتذكر ما الذى يجعلك فى هذا الموقع من الأساس. قم بعمل قائمة لمواطن قوتك بحيث تكون متصلة بمواطن قوة الشخص الذى يشعرك بالتوتر. على سبيل المثال فإذا كنت تتحدث إلى رئيس شركتك، فقد تتضمن قائمتك:

- تقارير أداء متميزة.
- تاريخاً من خدمة العملاء والمبيعات المتميزة.
- صفقة ضخمة ساعدت شركتك على الحصول عليها.
- العديد من الحوارات الإيجابية السابقة مع رئيسك.
- ولاءك للشركة والذى يدل عليه سنوات عملك الكثيرة بها.

وإذا كان أستاذك هو ما يجعلك تشعر بالتوتر، قم بعمل قائمة ذهنية بجميع التقديرات الجيدة والملاحظات الإيجابية التى حصلت عليها فى فصل هذا الأستاذ. فإذا كان المشرف، قم بتلخيص وتدوين كل ردود الفعل الإيجابية من التقييم الذى تحصل عليه. سوف يساعدك ذلك على الشعور بمزيد من الثقة (راجع نقطة ٤ فيما سبق).

٦ *تحدث يومياً مع رئيسك أو الشخص الذى يجعلك تشعر بالتوتر.* بالطبع، فإنك لا تكون بحاجة للتحدث إلى الشخص المسئول كل يوم، ولكن الفكرة هى أن تتحدث معه أو أمامه كلما أمكن؛ فإذا لم يكن ذلك ممكناً، اختر أشخاصاً مماثلين (أساتذة آخرين، مدربين، أطباء، مشرفين، أو أى شخص آخر) وتحدث إليهم قدر الإمكان.

فيما يلى قائمة بالطرق التى تتيح لك ممارسة التحدث إلى الأشخاص ذوى السلطة. أضف أفكاراً أخرى للقائمة بحيث تعتمد على تجاربك ومخاوفك الشخصية. قم بترتيب القائمة من الأقل إلى الأكثر على أساس أى المواقف يجعلك أكثر توتراً. ابدأ بالتمرين الذى يسبب أقل شعور بالتوتر حتى تصل إلى الموقف الأكثر صعوبة.

تمارين للممارسة

١ اطلب اجتماعًا خاصًّا مع المشرف، الأستاذ، أو أى شخصية أخرى من ذوى السلطة. اطلب منه تقييمًا لأدائك. قد تكون تلك مهمة أكثر صعوبة لأنك بالإضافة إلى تمرينك سوف تحصل على تقييم.

٢ اجعل هدفك أن تمر بجوار مكتب الشخص الذى يخيفك حتى تزيد من احتمالات مقابلتك له بالصدفة له. فإذا حدث ذلك، رحب به واسأله عن أحواله.

٣. اخرج لتناول الغداء أو أى تجمعات أخرى غير رسمية مع الأشخاص الذين تشعر فى تواجدهم بالتوتر.

٤. وجه أسئلة للأشخاص الذين يشعرونك بالتوتر فى الاجتماعات.

٥. اجلس عن عمد بجوار الأشخاص الذين يشعرونك بالتوتر فى الاجتماعات أو الفصل الدراسى.

٦. استغل الوقت الذى يقضيه أستاذك فى مكتبه أو اذهب لمكتب رئيسك وتحدث عن مشروع أو فكرة لتطوير جزء من العمل.
٧. علم نفسك أنه بإمكانك التعامل مع التوتر الناتج عن إعطاء الإجابة الخاطئة أو عمل خطأ بسيط. اختر اجتماعًا أو حلقة دراسية غير مهمة (ليس اختبارًا، مجرد حلقة عادية) وقم بعمل خطأ صغير أو أجب بشكل خطأ عن عمد. قد يبدو ذلك جنوناً، ولكنه سيساعد على تقييم سواء كان خوفك من العواقب حقيقيًّا أم لا. هل ما حدث كان بالفعل كارثة؟ هل يمكنك البقاء حياً بعد ذلك؟ والاحتمالات هنا هى أنك سوف تتعلم أن النتائج ليست بهذا السوء، وأنه يمكنك التعامل معها.
٨. تمرين آخر: ____________________
٩. تمرين آخر: ____________________
١٠. تمرين آخر: ____________________

قم بعمل عرض رائع أو ورشة عمل مميزة

إن إدارة ورشة عمل لا يعد بمثابة اشتراك فى حديث ارتجالى فى الأساس، ولكنَّ كثيرًا ما تكون هناك حاجة لاستجابتك لجمهور ورشة العمل بطريقة ارتجالية. ومعظم عملائنا يشعرون بالقلق من أن يقوم الجمهور بتوجيه أسئلة لهم لا يكونون مستعدين للإجابة عنها، وقد يكون تقديم العروض أمرًا مخيفًا للغاية، لأن العيون كلها تكون عليك وتكون أنت المسئول عن الأمر بأكمله.

دعونا نرجع إلى "جورج"، رجل المبيعات الذى يخاف من عروض المبيعات الخاصة به. لقد كان "جورج" يشعر بالتوتر الشديد من أن يتم توجيه أسئلة صعبة له؛ ولذلك فإنه كان يختصر عروضه ويسارع بالخروج من الغرفة حتى لا ينهال عليه الناس بالسؤال. فيما يلى بعض الأشياء التى ساعدت جورج، كما يمكن أن تساعدك فى التعامل مع الخوف من الحديث التلقائى أثناء العرض:

١ *كن على طبيعتك.* إننا نعلم أن هذه العبارة قد تكون قديمة مستهلكة، إلا أنها قيمة فى هذا النوع من المواقف. كثيراً ما يشعر الناس أن عليهم أن يكونوا أشخاصاً استثنائيين لكى يقودوا ورشة عمل أو للوقوف أمام مجموعة من الناس للقيام بعمل عرض، لكن هناك طريقة رائعة للتواصل مع جمهورك

وهى الكشف عن حقيقة شخصيتك. فإذا لم تعرف الإجابة عن أى سؤال، قل ذلك، فقط لا تبدو وكأنك تقدم اعتذارًا، بل بطريقة تعكس بعضًا من شخصيتك، ثم اعرض أن تحصل على الإجابة للسائل فى أقرب فرصة ممكنة.

٢ *تفاعل مع الحضور.* إن الجميع يخافون من التحدث وجعل الجمهور يشعرون بالملل. وهناك طريقة لمساعدتك على التأكد أن ذلك لن يحدث، وهى أن تجعل عرضك أو ورشة العمل تفاعلية؛ فإذا ما تم سؤال لك لا تعرف إجابته، اسأل الجمهور إن كان هناك من يعرف الإجابة بينهم. فإذا لم يكن هناك من يعرفها، قل إنك سوف تبحث عنها وتخبرهم بها فى نهاية اليوم.

٣. *قم بترتيب مخاوفك مسبقاً.* قم بعمل قائمة خاصة بمخاوفك، ثم قم بفحص جميع عناصرها واحداً تلو الآخر لترى إذا كان هناك إمكانية أن يكون أحد هذه المخاوف نابعًا من التشويش المعرفى، أو سلوكيات إخفاء القلق التى قمنا بمناقشتها من قبل. على سبيل المثال فإذا كنت خائفاً من أنك ستحاول إخفاء رعشة يديك ولكن هناك من سيراهما على أى حال، فانتبه (سلوك إخفاء القلق). وبالنسبة للتشويش المعرفى، عليك خوض العملية التى قمنا بوصفها من تقييم الأدلة المؤيدة والمناهضة للسبب. كما عليك أن تخطط لعدم الخضوع لسلوكيات إخفاء القلق. وإذا شعرت بالخوف مما سيحدث إذا لم تقم بهذه السلوكيات، قم بعمل قائمة بمخاوفك واختبر إذا ما كان هذا الخوف حقيقيًا أم لا.

٤. *التمرين، التمرين، التمرين.* سوف تحتاج إلى الكثير من الخبرات فى مواجهة القلق عن طريق القيام بالكثير من العروض، أو من خلال التجارب التى تثير المخاوف. احرص على أن تحصل على تمارين لممارسة التحدث بتلقائية والإجابة عن الأسئلة.

فيما يلى قائمة بالطرق التى تتيح لك ممارسة العروض وورش العمل. قم بإضافة أفكار أخرى فى نهاية هذه القائمة بناء على خبراتك أو اهتماماتك. وبالنسبة للتمارين المقترحة، ابدأ بالأقل رهبة وصولاً إلى تلك التى تسبب القدر الأكبر من المخاوف.

تمارين للممارسة

١ قم بخلق عرض تفاعلى لمدة عشر دقائق عن أى موضوع وقم بعرضه على بعض من أصدقائك أو أفراد الأسرة.

٢. قم بتطوير ورشة عمل أو تدريب قصير عن أى موضوع يهم زملاءك، ثم أخبر رئيسك أنك ترغب فى تقديمه إلى زملائك بالعمل.

٣. قم بممارسة مهارات القيادة لديك عن طريق قول عبارات تأكيدية كل يوم، أو تفويض الآخرين بمهام، وغير ذلك. سوف تكون بحاجة لأن تكون قائداً قوياً حتى تقود ورشة عمل.

٤. التحق بدورة دراسية، وليس من الضرورى أن تكون عن التحدث، ولكن يجب أن يكون بها العديد من فرص التحدث وإلقاء العروض.

٥. مارس تعليم الأشياء التى تعرفها للآخرين. اجعلهم يوجهون لك الأسئلة وأجب عنها.

٦ أعط مجموعة من أصدقائك أو أفراد أسرتك موضوعًا معينًا واطلب منهم أن ينهالوا عليك بالأسئلة لمدة خمس دقائق، وأن يسألوك أسئلة كثيرة قدر الإمكان.

٧. تمرين آخر: ________________________________

٨. تمرين آخر: ________________________________

٩. تمرين آخر: ________________________________

التحدث بلباقة عندما يتم عمل مقابلة شخصية لك

إن عمل مقابلة شخصية لك يعد موقفًا مهمًا، وسوف يتم تقييم أدائك فيه. وبالطبع فإنك تحتاج فيه للتحدث بتلقائية. فمثلاً إذا ما تمت استضافتك من قبل إحدى وسائل الإعلام، فسوف يتم إعطاؤك الأسئلة مسبقاً وهذا ليس موضوعنا هنا، لذا دعنا نناقش ما يحدث خلال مقابلة الحصول على عمل.

إن الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر من التحدث أمام الناس كثيراً ما يغالون فى تقدير احتمال تقييمهم بشكل سلبى. ويشعر الكثير من الناس بالقلق من أنهم سوف يضيعون فرصتهم فى الحصول على منصب بسبب افتقارهم لمهارات عمل مقابلة.

فيما يلى نصائح للتحدث حتى تجرى مقابلة رائعة:

١ *ما الذى يشعرك بالقلق؟* إن أحد أهم الخطوات الأولى هو تحديد ما الذى تخاف حقاً من حدوثه. هل تشعر بالقلق من أنك سوف تضيع فرصة حصولك على الوظيفة؟ هل تخاف من قول شيء أحمق؟ هل تخاف من عدم إجابتك عن الأسئلة؟ فبمجرد أن تقوم بتحديد مصدر القلق، يمكنك تقييم إمكانية حدوثه.

٢ *تَحَدَّ خوف المنافسة.* عندما تحدد ما هو أكثر شيء تخاف منه، يمكنك البدء فى تحدى هذه الأفكار. إذا كنت تعتقد أنك سوف تضيع فرصتك فى الحصول على الوظيفة، فكر فى كم حدث ذلك فى الماضى، وعليك أن تدرك أن القائم على المقابلة يعرف أن معظم الناس يشعرون بالتوتر من هذه المقابلة، وما إلى ذلك، وإذا كنت تعتقد أنك سوف تقول شيئاً غبياً، فاسأل نفسك "وماذا إذن ؟" فلن يعتقد الكثير من الناس أن ما تقوله يعد شيئاً غبياً، وحتى إذا اعتقدوا ذلك، فهل لن يعرضوا عليك الوظيفة بسبب تعليق واحد؟ إذا كنت قلقاً بشأن عدم الإجابة عن الأسئلة، يمكنك الإعداد لبعض الإجابات الخاصة بالأسئلة المعروفة والشائعة فى هذا الموقف. واسأل نفسك "ماذا يحدث إذا استغرقت دقيقة للتفكير فى إجابة عن السؤال؟" وأخبر نفسك "إننى سأبدو ذكياً وهادئاً إذا قمت بذلك" فإنه من الأفضل أن تأخذ وقتك لتعطى إجابة رائعة بدلاً من أن تتسرع بالحديث.

٣. *تواصل مع القائم على المقابلة*: عليك بالتواصل مع الشخص الذى سيجرى لك المقابلة؛ وذلك بسؤاله بعض الأسئلة الخفيفة؛ وذلك حتى لا يكون هناك جمود ورهبة بينكما حينما تبدآن الأسئلة الفعلية. إن التواصل يؤدى إلى الراحة.

٤. *اعتبرها محادثة عادية.* أخبر نفسك أنك فى محادثة عادية مع زميل لك فى العمل. لا تخبر نفسك أنها محادثة مع زوجتك أو والدتك؛ لأنه يجب أن يكون الطابع الغالب على الحديث هو الأسلوب العملى. ولا تفكر فى الحوار على أنه استجواب أو حوار مخيف، ولكن فكر فيه بأنك تتحدث عن إنجازاتك مع رئيسك أو أحد زملاء العمل. وقم بإجرائها وكأنها محادثة عادية. وإذا لاحظت أن إجاباتك تستمر لفترة طويلة من الوقت وأن القائم

على المقابلة بدأ يشعر بالملل، فإنك بحاجة للاختصار وإشراك الشخص الآخر فى الحديث.

٥. *عليك أن تتقن مهاراتك.* مثل كافة مواقف الحديث الأخرى، فإن أفضل الطرق للتغلب على القلق وإتقان مهاراتك هو التمرين بالطريقة الصحيحة.

فيما يلى بعض الأمثلة للأنشطة التى تتيح لك أن تصبح واثقاً فى أى موقف يتم فيه عمل مقابلة لك. قم بإضافة أية تمارين أخرى تراها مناسبة إلى نهاية هذه القائمة. إذا وجدت أن بعضها يبدو مخيفاً بالنسبة لك، فابدأ بالأسهل.

تمارين للممارسة

١ قم بأخذ قائمة لأسئلة المقابلات من الإنترنت. اكتبها فى أوراق منفصلة ثم ضعها فى قبعة أو إناء. وابدأ فى سحبها واحداً تلو الآخر وأجب عليها. وبعد ذلك اطلب من شخص آخر أن يسحب الأسئلة ويوجهها إليك.

٢. قم بتصوير نفسك بكاميرا فيديو وشخص آخر يقوم بعمل مقابلة لك. وعندما تشاهد الشريط، حاول أن تشاهده بطريقة موضوعية ثم قم بتقييم جودة إجاباتك، وبمجرد أن تتقن ما فى هذا الشريط، قم بتسجيل غيره. وعندما تشاهد الشريط الجديد، ركز على سلوكياتك، مثل وضع جسمك، التواصل بالعين، تعبيرات الوجه، وما إلى ذلك.

٣. قم بعمل مقابلة لشخص آخر. إن وضع نفسك مكان القائم على المقابلة سوف يساعدك على النظر للمقابلة على أنها مجرد محادثة عادية دون المزيد من الضغوط.

٤. قم بالتحدث عن الأسباب التى تجعلك المرشح الأساسى لهذا المنصب، واحصل على آراء الآخرين حتى تساعد فى بناء ثقتك.

٥. قم بعمل قائمة بجميع الأشياء التى ترى أنك قد قمت بها بشكل جيد فى اللقاء السابق، وإذا لم يكن لديك العديد من اللقاءات السابقة، فكر فى أدائك فى أى محادثات أخرى كنت تعتبرها مخيفة أيضاً.

٦ شاهد برامج المقابلات فى التلفاز والأخبار ولكن أطفئ الصوت. ولاحظ السلوك غير الشفهى: تغيرات الوجه، الإيماءات، التواصل بالعين، وحاول أن تحدد مقصد الأشخاص الذين يتحدثون. هل يحاولون خلق التوافق، أم نقل المعلومات، أم الانتقاد؟

٧. تمرين آخر: ______________________

٨. تمرين آخر: ______________________

٩. تمرين آخر: ______________________

أن يتم استدعاؤك

ما الذى يخيف فى أن يتم استدعاؤك للحديث بصورة مفاجئة؟ بالنسبة لمعظم الناس فإن أسوأ ما فى الأمر هو إحساس المفاجأة ذاته. إننا نفكر: "إننى لا أعرف كيف أستجيب لذلك"! أو: "ليس لدى ما أقوله" أو: "إن الجميع يحدقون بى، ويبدو أنه قد مر خمس دقائق من الصمت"

لقد قمنا بتقديم "دانيلا" من قبل. إنها السيدة التى جلست فى مؤخرة الفصل وكانت تتمنى أن تكون غير ملحوظة حتى لا يستدعيها الأستاذ. ولقد كانت تنظر لأسفل متظاهرة بالانشغال فى كتابة بعض الملحوظات، وهى لم تعرف أن سلوكها ذلك هو الذى يمنعها من التغلب على شعورها بالقلق. إن كنت مثل "دانيلا"، فإليك فيما يلى ما تحتاجه للتحدث بثقة عندما يتم استدعاؤك:

١ *لا تحاول الاختباء.* هل رأيت أناسًا من قبل يحاولون بشكل واضح ألا يتم استدعاؤهم؟ إنهم ينظرون لأسفل، ينظرون بعيداً، ويتصرفون كما لو أنهم منشغلون. إن ذلك واضح، وحقيقة الأمر هى أنهم مازالوا موجودين أمام الجميع، ويبدون كالحمقى، وإذا أراد شخص ما استدعاءهم فسوف يتم ذلك. سواء كنت تعلم الإجابة أو لا، أو لديك شىء تقوله أو لا، عليك أن تتواصل بالعين، وتبدو واثقاً وتجعل لنفسك حافزاً بقوة.

٢ *يمكنك دوماً قول "لا أعرف".* دعونا نواجه ذلك، فسوف تكون هناك أوقات عندما يريد شخص منك أن تقول شيئاً وأنت لا تعرف الإجابة. وبدلاً من الثبات فى مكانك محاولاً قول أى شىء، ابق واثقاً وقل "إننى لست

متأكداً" أو "سوف أراجع ذلك وأعود إليك" إذا ما كنت لا تعرف حقاً ما تقوله، فإن الصدق هو أفضل وسيلة.

٣. *انتهز الفرصة.* إن كان لديك أى فكرة عما قد تكون عليه الإجابة، فابدأ بها؛ فمعظم الناس يرون أن المحاولة والفشل أفضل من عدم المحاولة على الإطلاق. وبشكل عام، فإننا جميعاً يمكننا استنتاج الإجابة بطريقة ما، بناء على ما تم قوله، معرفتنا السابقة، خلفياتنا، بصيرتنا، أو أى أفكار أخرى. تحدث بطريقة هادئة تنم عن التفكير (حسناً..") ولكن لا تتردد (" آه...").

٤. *اتبع سير الحديث.* عندما يتم توجيه سؤال إليك وأنت تركز انتباهك على أفكارك، مخاوفك، مشاعرك، اهتماماتك، فإنك غالباً لن تستمع إلى السؤال، وبالطبع أنت لم تستمع إلى ما تم قوله قبل ذلك. إذا قمت بالتركيز على ما يجرى حولك، فسوف تعرف ما يتم مناقشته وسوف تكون فى موقف أفضل للإجابة عن السؤال.

فيما يلى قائمة بالطرق التى تتيح لك التدرب على الإجابة عن الأسئلة فى مواقف الاستدعاء. أضف أى أفكار أخرى إلى نهاية القائمة. قم بترتيبها حسب صعوبتها وابدأ بالأسهل، واعمل حتى تصل إلى الأكثر صعوبة.

تمارين للممارسة

١ قم بتجميع عدد من الأسئلة. اطلب من بعض الأصدقاء أو أفراد الأسرة أن يختاروا أحد الأسئلة والتحدث عنه لمدة دقائق (دون إخبارك بالسؤال) وبعد ثلاث دقائق اجعلهم يسألونك السؤال. إن ذلك يجعلك تتابع نقاشًا مختصرًا ويعرضك لسؤال قد تكون لا تعرف له إجابة.

٢. تدرب على التواصل بالعين فى كل مناقشة، واعلم أنه سيتم استدعاؤك فى أى لحظة.

٣. ارفع يديك. تطوع للإجابة عن الأسئلة كلما أمكنك ذلك.

٤. أخبر الناس أن يقوموا باستدعائك. أخبر زملائك والمشرفين عليك أنك تحاول إتقان مهارات التفكير وأنت تقف على قدميك، لذا فإنك تود أن يقوموا باستدعائك كلما أمكن.

٥. تمرين آخر: ________________________________
٦. تمرين آخر: ________________________________
٧. تمرين آخر: ________________________________

الإجابة عن الأسئلة بعد الحديث

لقد ناقشنا الأسئلة التلقائية التى قد توجه إليك أثناء العروض وكيف تغلب "جورج" على مخاوفه من عروض المبيعات. وسوف نناقش هنا الأسئلة التى يتم توجيهها بعد أى حديث رسمى، مثل محاضرة أو خطبة سياسية. والفكرة هنا تشبه فكرة الاستدعاء إلا أنك الآن أمام الناس بالفعل ومن المتوقع إلى درجة كبيرة أن تتمكن من الإجابة عن الأسئلة وإجابتها بشكل جيد؛ فالجمهور يفترض أنك خبير فى المجال الذى قمت بالتحدث عنه فى خطابك وفى أى مجال آخر له علاقة به - حتى وإن كانت العلاقة بينهما هامشية.

إن الإجابة عن الأسئلة بعد الخطاب يمكن أن يكون تحدياً كبيراً حتى بالنسبة لمعظم المتحدثين المحنكين. لقد قمنا بتقديم "مارتن" من قبل وهو متحدث محترف ويشعر بالثقة التامة أثناء تقديم العروض المخططة ، إلا أنه يخاف الإجابة عن الأسئلة التالية للعرض. إن حالة "مارتن" شائعة بين الكثيرين؛ فإنك لن تعرف أبداً ما سيسأل عنه الناس، لذا فإنه قد يكون من المخيف أن تتلقى الأسئلة.

فيما يلى مبادئ الإجابة عن الأسئلة التالية للحديث:

١. *امنح جمهورك بعض الإرشادات.* عندما تقوم بعمل عرض، فإنك تكون القائد. ويمكنك أن توجه وتحدد الطريق الذى تسير به الأمور، بما فى ذلك الجزء الخاص بالأسئلة والإجابات. عندما تكون مستعداً لتلقى الأسئلة، أخبر جمهورك أنك سوف تتلقى الأسئلة بشأن شىء معين من حديثك. على سبيل المثال" لدينا وقت محدد للأسئلة ، وعادة فإن الناس يهتمون بمعرفة المزيد عن المبيعات، لذا يمكننى تلقى سؤالين عن ذلك الآن"

٢. *اجب عن جميع الأسئلة.* لا شىء يعد مهيناً بالنسبة للجمهور مثل أن يقوم شخص بتجاهل أسئلتهم. قد تكون رأيت شخصًا يفعل ذلك: من الواضح أن المتحدث لا يعرف الإجابة، لذا فإنه ينتقل سريعاً إلى السؤال التالى. فإذا ما

فعلت ذلك، فإنك قد تجعل المستمعين يبتعدون عنك معتقدين أنك تتعامل بوقاحة. فحتى إذا لم يكن لديك إجابة، عليك أن تقدر السؤال. وإذا لم يكن لديك أى شيء تقوله، أجب بقولك إنه خارج نطاق خبرتك.

٣. *اعرض أن تتابع مع السائل سواء كان فرداً أو مجموعة.* عندما لا يكون لديك إجابة على السؤال، أخبر الشخص أنه يسعدك البحث فى الموضوع وإجابته عن طريق الهاتف أو البريد الإلكترونى. أو قل إنك تعرف مقالاً جيدًا يتناول الموضوع ويمكنك إرساله له.

٤. *تذكر، إنك غالباً تعرف عن موضوعك أكثر مما يعرفه من يستمعون إليك.* ومع ذلك فأنت تشعر أنه يجب عليك الإجابة بشكل مثالى عن كل سؤال. إن معظم الحضور لا يعرفون عن هذا الموضوع أكثر منك، لذلك فحتى إذا شعرت أنك تجيب بمستوى غير متميز، فقد تكون تمدهم بالكثير من المعلومات القيمة بالفعل.

٥. *ما الذى تخاف منه؟ فكر جيداً فى ذلك:* لماذا تخاف من الإجابة عن الأسئلة والتفكير وأنت واقف على قدميك؟ هل تخاف من الشعور بالإحراج؟ أن تبدو غير قادر على المعرفة؟ أن تثبت فى مكانك ولا تستطيع الحركة؟ قول شيء سخيف؟ وبمجرد أن تعرف تماماً ما الذى تخاف منه، قم باختباره. قم باستخدام التمارين التالية وقم بعمل توقعات بشأن ما قد يخيفك، ثم اكتشف إن كان سيحدث بالفعل أم لا. لا تعتمد على رأيك بشأن كونه سيحدث (لأنك ستكون متيقنًا أنه سوف يحدث) ولكن قم بجمع بعض الاستجابات من الجمهور لتقييم النتائج.

٦. *قم بالإجابة عن أكبر قدر ممكن من الأسئلة.* كلما ازداد الوقت الذى تقضيه فى الجزء الخاص بالأسئلة والإجابات، ازدادت فرص الممارسة والتمرين. وكما ناقشنا من قبل خلال هذا الفصل، فإن الممارسة هى أساس بناء الثقة وتنمية المهارات.

فيما يلى قائمة بالطرق التى تكتسب بها مزيداً من الخبرة حتى تصبح قادراً على إجابة الأسئلة بعد الحديث، انظر إلى القائمة وأضف الأمثلة الخاصة بك.

تمارين للممارسة

١ في كل مرة تتحدث، اسأل الجمهور إذا كان لديهم أية أسئلة.

٢. قبل الأسئلة، قم بتجميع أفكارك. عليكم التحلى بالهدوء قبل البدء فى تلقى الأسئلة؛ وذلك حتى تتمكن من التفكير وأنت تقف على قدميك. وهذا الهدوء سيساعدك فى أوقات الإجابة عن الأسئلة، وبعض الناس يتمتعون به بشكل طبيعى ، أما الآخرون فيجب أن يتدربوا حتى يحصلوا عليه. قم باختيار كلمة تشعرك بالسكينة (هدوء، حكمة، منحة...) ورددها فى نفسك قبل تلقى الأسئلة.

٣. ضع نفسك فى مواقف متوترة للتدريب على تهدئة نفسك. على سبيل المثال، توسط صراعًا فى العمل، تحدث فى موضوع مثير للجدل مع بعض الأصدقاء، تحدث مع ابنتك المراهقة، وهكذا.

٤. قم بتوجيه أسئلة ولاحظ كيفية استجابة المتحدثين. استخدم طرقهم الجيدة فى الاستجابة كنموذج لك حتى تظهر مثله.

٥. تمرين آخر: ______________________________

٦ تمرين آخر: ______________________________

٧. تمرين آخر: ______________________________

الخطوة التالية: العروض والأداء

الآن ولقد عرفت كيف تتحدث بتلقائية، وأصبح لديك العديد من التمرينات لكى تحاول القيام بها، فلقد حان الوقت للتقدم. يخاطب الفصل التالى الأشخاص الذين يرغبون فى تنمية مهاراتهم فى المحاضرات الكبيرة، الخطب المهمة، العروض الضخمة، الأحاديث الرسمية. قد ترغب فى قراءة هذا الفصل حتى إذا لم تكن بحاجة للقيام بحديث ضخم؛ لأنك قد تجد أفكارًا أخرى لمساعدتك. هل أنت مستعد لمواجهة جمهور كبير؟ إذا قلت "حسناً... لا!"، فاستمر فى القراءة.

١٣

ورش العمل والعروض الكبيرة

يبدو أن هناك بعض الأشخاص الذين لديهم قدرة فطرية على السيطرة على الجمهور، وهو ما قد يخيف بعضًا منا والذين لا يعتقدون أن لديهم أى موهبة فطرية فى هذا الأمر. والحقيقة هى أن هؤلاء المتحدثين الموهوبين يجب عليهم أن يقوموا بعمل شاق حتى يجعلوا عروضهم ناجحة وتسير دون أى عقبات، وبينما يوجد بعض الناس الذين قد يكونون منطلقين، مرحين، جذابين بشكل طبيعى، فإن البقية منا يحتاجون إلى العمل على ذلك - وبمقدورهم تحقيقه.

وهذا يعنى أنك قادر بقليل من الجهد أن تقنع ضيوفك أن لديك موهبة فطرية لتقديم العروض، وسوف يكون جديرًا بك أن تقضى الوقت للتدريب على ذلك. وهذا لن يجعلك ناجحًا فقط فى مشاركة معلومات وتحفيز الجمهور للعمل، ولكن الحكمة التى تكتسبها من التحدث على الملأ سوف تزيد من ثقتك بنفسك فى حواراتك وأحاديثك اليومية. إن تعلم الإعداد للتحدث أمام جمهور كبير وقيادة ورشة عمل هى طرق جيدة لاكتساب الثقة وتنمية قدرتك على التواصل الفعال.

تقديم العروض لجمهور كبير

تقترب "سارة" من مدخل المنصة حيث ستتحدث أمام عدد هائل من الجمهور لم تواجه مثله من قبل. إن الهمهمة والضجيج المكتوم المنبعث من هذا الجمع يبدو وكأنه يخترق أذنيها، وكانت تقول محدثة نفسها: "لقد تحدثت بشكل جيد أمام ثمانية أشخاص من قبل. فلماذا أشعر هكذا الآن؟".

إنه لمن الطبيعي حتى بالنسبة للمتحدث المحنك أن تهتز ثقته عند تعرضه لموقف جديد، خاصة إذا كانت المرة الأولى له لتجربة الحديث أمام عدد كبير من الجمهور؛ فعندما يتكون الجمهور من بحر من الوجوه التي لم تقابلها من قبل، فقد يهاجمك القلق فجأة، والذي يبدو كأنه يسرق منك كل ثقتك وحكمتك. إن التحدث أمام الناس هو السبب الأول للخوف بالنسبة للبشر، ولكنه مثل كل المخاوف الأخرى، يمكن مواجهته وهزيمته، حتى وإن كان الجمهور كبيرًا.

إن تعبير "جمهور كبير" يعد نسبيًا، ويمكن أن يعني أشياء مختلفة بالنسبة لأشخاص مختلفين. وفي تجاربنا، فإن معظم الناس يشيرون إلى الجمهور الذي يصل عددهم إلى مائة شخص أو أكثر على أنهم "جمهور كبير"؛ وذلك لأن عروضهم السابقة كانت مقصورة على عدد متوسط من الجمهور والذي يتراوح عددهم من ثمانية أشخاص إلى خمسين شخصًا، بما فيهم الأقران، أو الزملاء، أو العملاء. لذا، فإن الجمهور الذي يصبح عدده مائة أو أكثر قد يبدو مخيفاً وغير قابل للسيطرة.

والآن تخيل جمهورًا من ٥٠٠، ١٠٠٠، ٥٠٠٠، ١٠٠٠٠ شخص وأكثر. هل هناك طريقة للتواصل مع كل هؤلاء الناس؟ كيف يمكن للمتحدث استخدام التواصل بالعين لخلق التواصل مع هذا العدد الكبير من الناس؟ وماذا عن استخدام صوت المتحدث، وإيماءاته، وقربه من الجمهور حتى يوصل رسالته؟

والإجابة البسيطة هنا هو أنه لاستخدام كل هذه العوامل للتواصل مع هذا الجمهور الكبير عليك أن تضخم هذه الأشياء.

فكر للحظة في المتحدثين الذين استمعت إليهم أو رأيتهم شخصياً، والذين كان عليهم التحدث إلى مئات أو آلاف الأشخاص من الجمهور. من الأحداث التي يكون فيها عدد كبير من الجمهور عادة: التجمعات السياسية، اجتماع

حملة أسهم الشركات الضخمة، الأحداث والاحتفالات الدينية الكبيرة، الحلقات الدراسية لمساعدة الذات الخاصة بـ "أنتونى" و "بينز"، خطاب احتفالات التخرج، الأحداث الإعلامية التى يتم بثها للملايين خاصة بالنسبة للمتحدثين الناجحين.

والطريقة الوحيدة التى يمكنك بها التواصل مع جمهور كبير هو أن تضخم من الأدوات التى تستخدمها فى العرض، وهذا يعنى أن تستخدم الميكروفون، والكاميرات، وشاشات العرض الضخمة، والمسرح أو المنصة التى تجعل الجمهور يراك دون أى عوائق.

وبمساعدة التكنولوجية السمعية والمرئية يمكنك الاقتراب من جمهورك قدر احتياجك حتى تستطيع إيصال رسالتك لهم، وباستخدام زوايا الكاميرا المختلفة، والصور المقربة تكون عندئذ على بعد عدة بوصات من كل شخص فى الجمهور، وبمساعدة الميكروفون اللاسلكى فإنك حتى لا تحتاج للبقاء فى مكان واحد، ولكنك تكون قادراً على الانتقال على المسرح، وبمساعدة الميكروفون أيضاً تكون قادراً على تنويع نبرات صوتك للتأثير الدرامى؛ حيث إنه لا حاجة الآن إلى الصراخ أو رفع صوتك؛ فيمكن بسهولة سماع صوتك فى أقصى ركن من الاستاد، إن كان ذلك هو مكان العرض.

لكنَّ هناك موقفًا آخر مهمًا، وهو عندما تكون هذه التكنولوجية الباهظة غير متاحة أثناء العرض، ولكن مازال الجمهور كبيرًا لدرجة قد لا تجعله يحصل على الرسالة التى يرغب المتحدث فى تقديمها له.

وفى هذه المواقف، عليك أن تتذكر ما يلى:

١. *عليك بالمبالغة فى إيماءاتك.* إذا لم يستطع الناس رؤيتك ورؤية شعورك وانفعالك ـ إيماءاتك وتعبيرات وجهك ـ فإنهم لن يتأثروا بها. فكر فى الأمر بهذه الطريقة إذا رأينا صديقًا قديمًا فى الجهة الأخرى من الطريق، فقد نرحب به بتلويح اليد وابتسامة. أما إذا كان بعيداً جداً، فإن علينا التلويح بذراعينا ورفع صوتنا حتى يلاحظنا هذا الصديق. كثيراً ما يحدث بالنسبة للمتحدثين الجدد الذين ليس لديهم الخبرة أن يختفوا فعلياً من أمام هذا العدد الهائل من الجمهور؛ لأنهم لا يستطيعون الوصول إليهم سمعياً وبصرياً بالشكل الفعال.

٢ *ارفع صوتك.* نأمل أن تستخدم الميكروفون، ولكن بدون وجوده فإنك سوف تحتاج للتأكد من أن الجميع يسمعون صوتك. وحتى الشخص الذى يجلس فى آخر المكان يجب أن يكون قادراً على الاستماع إليك بوضوح، كما يجب عليك تنويع السرعة التى تتحدث بها وتعديل نبرات صوتك حتى تكون مناسبة. تذكر أن صوتك يجب أن يعمل بشكل أقوى الآن لتوصيل رسالتك إلى الهدف.

٣. *عليك إزالة أى عقبات أمام أعين الجمهور.* احرص على أن يروك وتراهم بشكل واضح. لا تتحدث فقط لمن هم فى الصف الأمامى؛ لأنك تستطيع رؤية أعينهم جيداً. ركز أيضاً على الوجوه فى مؤخرة المكان وجوانبه.

٤. *تحرك بحماس وقم بإظهار طاقتك.* لا شىء يؤدى إلى التعب والإرهاق بالنسبة لجمهور كبير خاصة من يجلسون فى الخلف أكثر من التحديق فى مكان واحد فى المقدمة. لا تسمح لهم أن يقرروا عدم الاستماع إليك لأنك اخترت أن تقف خلف المنصة كالتمثال. اجذب انتباههم بالحركة والسير تجاههم للتأكيد على ما تقوله. تحرك من جانب إلى جانب على المسرح حتى تجذب انتباههم. فكر فى خطابك على أنه عرض باليه شديد التنظيم حيث تكون كل حركة فيه لها هدف حتى توصل رسالتك.

٥. *لا تمتزج مع الأشياء المحيطة.* احرص على أن يكون ما ترتديه مميزًا عن الخلفية التى تقف أمامها. اختر ألوانًا قوية تدعم صورتك حتى يستطيع الضيوف رؤيتك من بين الأشياء المحيطة بك والتى قد تشتت انتباههم على المسرح.

٦ *اطلب من الضيوف الوقوف أثناء الجزء الخاص بتوجيه الأسئلة والإجابة عنها.* حسناً، بالطبع ليس جميعهم ولكن من يوجهون الأسئلة؛ وحيث إننا نفترض هنا أنك لا تستخدم الميكروفون لتضخيم صوت الضيف الذى يسأل، فاطلب منه الوقوف عندما يوجه لك السؤال. وفى هذه الحالة يمكنك السير نحوه لسماع الأسئلة؛ هذا بالإضافة إلى قدرة بقية الجمهور على الاستماع إلى الضيف ورؤيته بشكل أفضل من توجيهه للسؤال وهو جالس. وعليك أن تكرر السؤال قبل الإجابة عليهم لتتأكد من سماع الجميع له.

والآن أصبح لديك فكرة عما يتطلبه الأمر للتحدث أمام جمهور كبير. تذكر أنه أمر ضروى بالنسبة للجمهور أن يروا ويستمعوا إلى من يتحدث إليهم، بغض النظر عن مدى كبر أو صغر عددهم. فإذا ما استطاعت الأدوات الحديثة تقريبك منهم، فإن ذلك يعد أمراً جيداً. أما إذا لم يكن ذلك هو الحال، فيجب عليك أن تضخم نفسك من حيث الصوت والصورة؛ حتى تمنح جمهورك الفرصة لسماع رسالتك بالطريقة التى تريدها ولكيلا تفتقد انتباههم لك.

دعنا نتحدث فيما يلى عما يتطلبه الأمر لعمل عرض ناجح.

إعداد العرض "المثالى"

إن العنصر الأول للإعداد للحديث أمام الجمهور هو معرفة هذا الجمهور. وكما ناقشنا فى الفصل الحادى عشر، فعليك أن تكتشف من سيكون جمهورك. ثم قم بكتابة عرضك وأنت تضعهم فى ذهنك. فإذا كنت تتحدث إلى منظمة معينة، فعليك أن تحرص على معرفة عملها وموقفها بالنسبة للموضوعات التى يشملها خطابك. إن أفضل طريقة لإشراك ضيوفك هو أن تتحدث إليهم بلغتهم؛ وذلك لا يعنى لغوياً فقط ولكن ثقافياً أيضاً. وإذا كنت تعرف ما هى الموضوعات التى تشغل أذهانهم، يمكنك جذب انتباههم بإعطاء قصص وأمثلة لها علاقة بهم فى عرضك. والمهم هنا هو أنه يمكنك تجنب تحول الجمهور عنك دون قصد منك.

الآن ولقد عرفت من سوف يستمع إليك، يمكنك البدء فى وضع خطابك على الورق، وقبل أن تصوغ ما سوف تقوله، احرص على أن يكون لديك رسالة. فيجب أن يكون هناك موضوع يمكنك وصفه فى جملة مختصرة إذا سئلت عن ذلك، ويجب أن يتم إقرار هذه الجملة ببساطة فى بداية ونهاية الحديث. إن للجمهور قدرة محددة لتذكر ما تقوله، لذا احرص على أن يكون الهدف مما تقوله واضحًا ويتم تكراره بالشكل المناسب خلال حديثك.

وحتى مع وجود موضوع جيد، فإنه لا يكفى أن تقوم بتدوين أفكارك وعرضها بصوت مرتفع؛ فإن الخطاب الجيد مثل الرواية، له بداية تجذب انتباه المستمعين، وتصاعد قوى فى الوسط يحافظ على انتباههم، ونهاية قوية ترضيهم، ويجب حبك الأجزاء معًا بشكل يسهل تتبعه؛ مما يجعل الجمهور متحمساً لسماعك.

ابدأ بمقدمة جذابة، ولكن تجنب الأساليب المعقدة فى الإلقاء؛ فإن آخر ما تريده هو التعثر فى بداية حديثك. إذا تعثرت فى الوسط، يمكنك الاستمرار، ولكن الأمر يكون أكثر صعوبة أن تستمر بعد مقدمة فاشلة. حاول البدء بقصة، مقولة حماسية لها علاقة بموضوعك، أو بسؤال مثير للتفكير. وهنا يمنح المتحدث السبب للمستمع حتى ينتبه إليه ويستمر فى الاستماع. عليك جذب انتباه ضيوفك واجعلهم يعرفون ما هم مقبلون على تعلمه منك.

إن وسط الحديث هو لمشاركة المعلومات وتوضيح هدفك، ولكن تذكر، فإن معلومات أقل قد تعنى تأثيرًا أكبر. فإن الحديث المزدحم بالحقائق، والشخصيات، والمعلومات التافهة قد يشعر الجمهور بالملل والحيرة. اختر عدة طرق لتوضيح الرسالة الرئيسية لحديثك، كما يجب عليك استخدام قصص لها علاقة بالموضوع حتى تحتفظ بانتباه الجمهور؛ فإن القصة الجيدة تسلى وتوضح رسالتك، كما أنها تقويها.

ويجب أن تجعل ختام حديثك ملهماً للجمهور وأن يكون موضحاً لسبب الحديث. فهذه هى الخطة التى تترك رسالتك فى أذهانهم. اجعل الخاتمة قوية، ويمكن تذكرها وربطها بالمقدمة.

كما يمكن أن يكون المرح وسيلة فعالة أثناء الخطاب، ولكن استخدم هذا الأسلوب بحذر. إن كتابة بعض النكات فى خطابك، يمكن أن يكون أمراً خاطئاً ناقشناه من قبل، وكثيراً ما تتسبب هذه النكات فى فشل الخطاب؛ فإن الفكاهة تتطلب توقيتًا متميزًا وجمهورًا متفاعلاً. لذلك، فإن أفضل النكات هى التى تأتى بصورة تلقائية أثناء الحديث. وعندما تجد أن عبارة معينة قد أفادتك فى خطبة ما، فقد تجد نفسك تستخدمها مرات ومرات فى خطبك أو أحاديثك. وهذا هو أفضل الطرق الفعالة والطبيعية لتأسيس التوافق والتواصل مع جمهورك أثناء الحديث. دع الفكاهة تنبع من الموقف، ولكن عليك أن تكون مستعداً لانتهاز الفرصة لاستخدام الفكاهة فى الموضوعات المعقدة والتى قد تفيد فى إذابة التوتر بلحظة من الضحك. اترك النكات جانباً، وإلا فسوف تشعر أنت وجمهورك بالضيق.

تذكر أيضاً أنه نادراً ما يكون العرض الفعال عبارة عن محاضرة. عليك أن تهدف إلى أن تلهم جمهورك وتحمسه، حتى إذا كان هدفك هو مجرد التوجيه. اجعل خطابك بسيطًا ومسليًا. اكتبه وأنت تعلم أنك تريد أن تحول تفكير

جمهورك إلى طريقة تفكيرك وليس مجرد تعليمهم؛ فإن الإقناع والتسلية هما أساس كل خطاب جيد، وعلى الرغم من قدرة معظم الناس على الوقوف أمام الجماهير وقول مجموعة من الحقائق، إلا أن هؤلاء الذين يجنون النجاح هم هؤلاء الذين يبحثون جدياً عن النتائج من التواصل مع الجمهور. قم باستخدام قصص شخصية أو قصص لعملائك أو أصدقائك حتى تزيد من حماس الضيوف للاستماع إليك، ولمزيد من استخدام القصص، قم بتحميل التقرير المجانى "Powerful Storytelling Technique" من موقع www.TheConfidentSpeaker.com

إعداد عرض قوى

لقد قلنا ذلك كثيراً خلال الكتاب، لكن يجب تكرار ذلك طوال الوقت إن أفضل شيء يمكنك القيام به لزيادة ثقتك والتحدث بقوة للجمهور هو الممارسة والتمرين ثم المزيد من الممارسة. قم بالتمرين أمام كاميرا فيديو. قم بالممارسة أمام الأصدقاء وأفراد الأسرة أو أمام زملائك. قم بالتمرين أمام مدرب الحديث. عليك أن تعرف محتوى حديثك حتى تركز فى التأثير على الجمهور. وهذه المعرفة لن تسمح للتوتر بأن ينال منك، كما أن التدريب على مادة الحديث يسمح لك أيضاً بالتركيز على تواصلك غير الشفهى مع مستمعيك، وسوف يساعدك على عدم الإسراع فى حديثك وهو الشيء الذى يشيع حدوثه مع التوتر المصاحب لإلقاء العروض.

ولكن هناك كلمة تحذير بشأن التدريب ليس هناك حاجة لحفظ الخطاب عن ظهر قلب؛ فقد يؤدى ذلك إلى نتيجة عكسية. فإنه يمكن للحديث أن يكون رائعاً ويؤثر كثيراً على الجمهور إذا بدا أنه نابع من رأسك مباشرة. فإذا ما بالغت فى حفظه وألقيته بصورة مملة على الجمهور لا تندهش إذا رأيت منهم من يتثاءب أثناء حديثك لهم. لذا، قم بعمل أفضل ما لديك لإتقان الحديث ثم تحدث من القلب.

كما أن البراعة فى الارتجال يمكن أن تحدث اختلافاً كبيراً فى جودة العرض، فسوف تساعدك فى الاستجابة إلى ضيوفك فى اللحظة المناسبة التى تحتاج فيها أن تبدو جيداً ـ وهذا هو حالك دائماً بالطبع ـ ولكن لحظات التميز دائماً ما تكافأ بالإعجاب حتى من أكثر أفراد الجمهور رجعية. ولا تخف من

تغيير طريقة عرض تفاصيل المعلومات أو سرعة عرضها إذا بدا على جمهورك عدم الاستمتاع، واعرف متى تقوم بعمل وقفة تحمل معانى كثيرة. فيما عدا قلة مختارة من الناس؛ فإن فن الارتجال يأتى بالممارسة والشجاعة، وليس بالضرورة من خلال الموهبة. يمكنك الالتحاق ببعض فصول الدراما فى مركز الفنون المحلى أو قم بعمل ألعاب مرحة ارتجالية فى حفلة العشاء التالية لديك. إن معرفة أنه بإمكانك إظهار روح الدعابة للجمهور فى لحظة مخططة فى حديثك سوف تقوى ثقتك وتقوى من إعدادك.

كما أن الأدوات التى تدعم موضوعك تعد طريقة أخرى لتنويع السرعة التى تعرض بها الموضوع وتجعل ضيوفك مركزين ومهتمين، وتعد الشرائح، عروض الباور بوينت، اللوحات، أشرطة الفيديو، الأفلام، النشرات التى يتم توزيعها، جميعها أدوات سمعية وبصرية. إن أى شىء تستخدمه بفاعلية لتوضيح جزء معين فى خطابك ليتذكره الجمهور يعد وسيلة جيدة.

استخدم هذه الوسائل بحرية إذا كانوا يساعدونك فى توضيح وتعزيز رسالتك ولكن احذر من تداعياتها. على سبيل المثال فإن النشرات التى يتم توزيعها لتكون بين يدى الحضور أثناء إلقاء الخطاب يمكن أن تجعل الجمهور بعيداً عن حديثك، لذا قد يفضل الاحتفاظ بها للنهاية إذا كنت سوف تستخدمها. أما اللوحات والمخططات فيجب أن تكون بسيطة وسهلة ليمكنهم فهمها وإلا فسوف تفقد انتباه الجمهور. أما الشرائح والباور بوينت تعد وسائل رائعة للعرض إذا كانت توضح أفكارك، إلا أنهم لا يجب أن يحملوا خطابك. تذكر فلا يوجد شخص يريد أن يرى الحديث كله مكتوباً على تلك الشرائح.

كن شجاعاً ومبدعاً فى استخدام أدواتك - جرب شيئاً غير معتاد. لقد استمعت "لارينا" إلى متحدث يستخدم ست أدوات مادية مختلفة فى خطابه. ولكى يوضح فكرته عن زيادة العائد قام بحساب زيادة عائد ثلاثة قروش فى الثانية. لقد أخذ إناء زجاجيًا كبيرًا وقام بإلقاء ثلاثة قروش به كل ثانية، وكان صوت القروش التى ترتطم بالزجاج قويًا؛ مما أحيا فكرته أمام الناس. إن "جويل باور" و "مارك ليفى" اللذين قاما بتأليف كتاب " How to Persuade People who Don't want to Bersudad" قد أشارا إلى استخدام التوضيح المادى لنقطة ما من خلال الأدوات كنوع من (ميكانيكية التحول)، وتلك الأفكار أكثر قدرة على الثبات فى الذاكرة، وتمدك بأساليب جديدة لعرض المواقف.

وضع فى ذهنك أن التكنولوجيا عرضة للخطأ، وأنك لن تعرف أبداً متى قد تفشل الأداة فى العمل ويصعب إدارتها، وبناء على الظروف الخارجة عن إرادتك يمكن أن تعمل التكنولوجيا ضدك وليس لصالحك، فاعتمد على نفسك وعلى قدراتك لتحكى قصتك بدلاً من الاعتماد على عرض الشرائح. فعندما تنقطع الكهرباء، فإن جمهورك سيظل متواجداً، لذا احرص على الاستعداد للانطلاق بدون الأدوات وضع عرضك فى المكان الذى تريده - فى قلوب وأذهان مستمعيك. إن الجمهور أذكياء، وهم يعرفون متى قد تستخدم التكنولوجيا لإبهارهم بدلاً من التوضيح وتقريب المعنى لهم. وعلى الرغم من أن الوسائل الإعلامية قد تكون جزءًا مهمًا من العروض المثيرة، فإنك أنت - المتحدث - تعد أهم عنصر، كما أن معرفة أن العرض سيستمر حتى إذا رفضت التكنولوجيا التعاون معك سوف يحد من قدر كبير من القلق.

تقديم نفسك

على الرغم من إعدادك وتمرينك، إلا أنك سوف تكون متوتراً على أى حال. إن ذلك لا يعد طبيعياً فحسب، ولكنه من الرائع أن تصبح متوتراً؛ فإن القليل من القلق سوف يحافظ على يقظتك ويمنع حديثك من فقدان قوته. يقول العديد من الممثلين المحترفين إنه عندما ينتهى ألم المعدة الناتج عن التوتر، فإنه قد حان الوقت للبحث عن وظيفة أخرى. فإذا كان قلبك يدق بسرعة إلى حد ما، فاصعد إلى المنصة وانطلق فى الحديث. فإنها دقات الطبول قبل أن تدخل المعركة. وهو المحرك القوى الذى سوف يحافظ على حديثك من السقوط والفشل. إنها إشارة على أن عواطفك ومشاعرك حية، وأنك تتعامل مع جمهورك ورسالتك بجدية، وهذه الروح سوف تنتقل إلى الجمهور بشكل ملحوظ.

عندما تصعد على المسرح، لا تنس أن تقف مستقيماً؛ فإن معظمنا ينحنى إلى حد ما، خاصة الذين يتميزون بطول القامة. إن لغة جسدك تقول الكثير مما يأخذه الناس عنك. إذا كانت لديك ملاحظات مكتوبة، قم بإلقاء نظرة سريعة إليهم متى احتجت إلى ذلك، ولكن قاوم إغراء قراءتهم بالكامل. قم باستخدام الإيماءات لتدعم كلماتك، وتحرك عن عمد إذا كنت تشعر بالراحة فى السير على المسرح، وسوف يساعدك الميكروفون على الحركة. تذكر أن توترك هو ما يشعل الطاقة فى حديثك. لذا فعندما تشعر بالقلق يسرى ببدنك، حاول ألا

تكبت الطاقة، ولكن دعها تشعل مشاعرك ونبرة صوتك التى تحمل رسالتك. وما سيراه الجمهور هو متحدث واثق ونشط.

وبينما تقوم بالعرض تشارك وتفاعل ضيوفك، قم بعمل تواصل بالعين مع الأفراد وابتسم إليهم. لا تقم بالنظر إليهم بصورة جامدة، انظر إلى الناس فى أعينهم وكأنك تقوم بعمل حديث خاص معهم؛ فإن ذلك سوف يجعل الجمهور ينظرون ويستمعون إليك بإنصات.

انتبه للجمهور ككل، فإذا ما توقف الناس عن النظر إليك وظهر عليهم التشوش قم بتعديل خطابك، وتغيير نبرة صوتك. توقف عن الحديث. اهمس ثم ارفع صوتك لإعطاء التأكيد على نقاط مهمة من رسالتك. قد تكون قضيت المزيد من الوقت فى توضيح موضوع معين ويجب عليك الانتقال إلى تلخيص حديثك. وبشكل عام، فإنه من الأفضل أن تجعل مدة حديثك أقل من ٤٥ دقيقة إن أمكن ذلك؛ فكلما كان أقصر كان ذلك أفضل للحفاظ على انتباه الجمهور. فإن آخر شيء تريده هو أن تمنح الجمهور الفرصة لعدم الاستماع إليك وفقدان أهم نقاط حديثك.

إنهاء العرض

لقد وصلت الآن للنهاية وصار النجاح وشيكاً، ولكن تذكر فإن أكثر ما يتذكره الجمهور هو بداية ونهاية حديثك. لقد حان الوقت للعودة إلى النقطة الرئيسية. دع جمهورك يعرف من طريقة حديثك أنك أوشكت على الانتهاء وأنه يجب عليهم الاستماع إليك. لا تختف من أمامهم فحسب، بل احصل على انتباههم وقم بالعودة لأصل رسالتك. إن قانون الأولية والحداثة يقول إن الناس يتذكرون ما قيل فى بداية ونهاية الحديث. والقاعدة الأساسية هى: بالنسبة للعرض القصير، ضع الرسالة الأساسية فى البداية؛ لأن الجمهور سوف يتذكرون البداية بشكل أفضل. وبالنسبة للحديث الأطول، ضع الرسالة فى النهاية؛ حيث سوف يتذكرها الجمهور حينئذ بشكل أفضل. يعرف المحامين هذه القاعدة جيداً حيث إنهم يعملون جاهدين للتأثير على الجمهور من هيئة المحلفين والقضاة، ويمكنك الإفادة من ذلك فى جهودك للإقناع.

وإذا كان مناسباً لعرضك أن تخصص جزءًا للأسئلة والأجوبة وإذا كان ذلك سوف يساعد جمهورك على توضيح الأمور، فقم بعمل ذلك. وأخبر جمهورك

مسبقاً عن الوقت الذى سوف تسمح لهم بتوجيه الأسئلة لك، ولكن كن مرناً إذا احتجت لمد هذا الجزء، مع الحرص على ألا يأخذ ذلك من وقت التحدث بعدك. كما يمكنك أن تخبر ضيوفك أنك ستكون متاحاً لهم بعد الفترة المخصصة للأسئلة والأجوبة؛ وذلك للحوار معك، وبذلك لا تترك أى سؤال دون أن تجيب عنه.

إن العديد من المتحدثين لا يشعرون بالراحة مع الجزء الخاص بالأسئلة والأجوبة، وغير مدركين مدى زيادة المصداقية التى يكسبها لهم مثل هذا الوقت. عندما يوجه الناس الأسئلة، قم بتقوية رسالتك فى الإجابة ووضح أى سوء فهم محتمل.

وإذا لم تكن تعرف الإجابة عن السؤال، فكن صادقاً مع السائل واعرض عليه أن تجيبه بعد بعض البحث. تجنب المراوغة، ولا تستخدم الحيل التى قد ينصح بها بعض مدربى الحديث لتحويل السؤال إلى سؤال غيره يمكنك إجابته؛ فإن جمهورك سوف يشعر بالضيق، وأنه يتم استغلاله، وسوف تخسر مصداقيتك؛ فسوف يكتشف الجمهور أى محاولة لخداعهم، كما يجب أن تكون صادقاً وطبيعياً ـ وبذلك ستصبح أكثر مصداقية وتشعر بمزيد من الحب من الجمهور.

قم باختصار الإجابة قدر الإمكان، وأكد على رسالة حديثك إذا كان ذلك مناسباً، وعندما تنتهى كن كريماً واشكر من توجهوا بالأسئلة على أسئلتهم الذكية.

وفى أسوأ المواقف الخاصة بالأسئلة والأجوبة، فقد يتم توجيه أسئلة صعبة إليك بنبرة صوت عدوانية، وعند حدوث ذلك، فإن أفضل طريقة للتعامل مع مثل هذا الموقف هو الحفاظ على هدوئك. فسوف ينظر إليك الحضور بصورة إيجابية إذا ظللت أميناً وصادقاً، وسوف يشعرون بعدم الراحة مثلك تماماً بسبب هذا الهجوم عليك، والمهم هنا هو عدم التمادى مع السائل؛ فإن الجمهور سوف يتعاطف مع الشخص المستضعف، لذا اجعل الشخص العدوانى هو من يبدو الشخص الشرير واحتفظ أنت بهدوئك. وإذا أمكنك، اعرض على السائل العدوانى الفرصة للرد عليه خارج الحدث الحالى؛ مما يسمح لك باستمرارك فى الحديث.

إن كل خطاب أو حديث تقوم به يمنحك خبرة تعليمية رائعة. تذكر أن أفضل مقدمى العروض يكثرون من التمارين وتجارب الأداء، ولكن أكثر التجارب التعليمية قيمة تأتى من كل تجربة حديث فعلية. كلما أتيحت لك الفرصة، قم بتصوير عروضك لكى تتعلم من ردود أفعال الجمهور ومن ملاحظات أى ملاحظ محايد كمدرب الحديث مثلاً، وعندما تراجع حديثك على الفيديو، اسأل نفسك إذا ما كان هناك أى تواصل غير شفهى بحاجة لأن تعمل عليه، تعليقات ذكية لاقت ردود أفعال مميزة، أو أجزاء لم تنجح من العرض. قم بتدوين ملاحظات عما هو سلبى وإيجابى، وخذ قراراً بتحسين ما لم ينجح فى المرات القادمة التى تقوم فيها بتقديم العروض.

لا يوجد هناك أى سر محير أو غامض فى القيام بالتحدث لجمهور كبير؛ فإن الإعداد والتمرين سوف يعملان على بناء الثقة ومساعدتك على أن تكون متحدثًا بليغًا. والآن ولقد أصبحت مستعداً لتقديم العروض لجمهور كبير، فلقد حان الوقت لمعرفة شىء آخر ، وهو قيادة ورشة عمل.

قيادة ورشة عمل

إن بيئة ورشة العمل يمكن أن تكون مفيدة لتعليم مهارة جديدة، حل مشكلة خاصة فى المجموعة، وبناء الفرق. دائماً ما يكون لكل ورشة قائد ، لكن وظيفته غالباً هى التنسيق ما بين الأفكار والخبرات الموجودة. دائماً ما يكون لدى أفراد ورشة العمل التى تقودها خبرات أكثر مما لديك. كثيراً ما يعنى ذلك أن مهمتك سوف تقتصر على التنسيق. ومع الكثير من الإعداد الفعال، فإن قيادة ورشة عمل ستكون من الأشياء التى تعمل فى صالحك بقوة فى خبرات الحديث، كما ستفيد المشتركين معك فى ورشة العمل كذلك.

قيادة ورشة عمل ناجحة

أولاً، فإننا نود أن نتأكد من أنك تعرف ما نتحدث عنه عندما نشير إلى مصطلح "ورشة العمل"؛ لأن الناس يستخدمون هذا المصطلح بطرق عديدة، وليست دائماً صحيحة؛ فهى تختلف عن الخطاب، حيث تكون أنت المتحدث الوحيد، أو الحلقات الدراسية والتى يختلف فيها التواصل بينك وبين الجمهور

ويتنوع، أما ورشة العمل فهى حدث يقوم فيه الجمهور بالمشاركة فى عمل ما يتعلمونه خلال حلقة أو جلسة تعليمية.

ولخلق ورشة عمل ناجحة، فإنك بحاجة للبدء بالأساسيات والبدء مبكراً. وإذا أمكن، عليك بالعمل على التخطيط قبل الورشة بستة أشهر على الأقل، خاصة إذا كنت أنت من تستضيف هذا الحدث (وهو ما نتحدث عنه فى هذا الجزء) وليس أنك تقوم بتسليم ورشة العمل لمؤسسة ما. فإنه لا يوجد شىء أكثر إرهاقاً وإثارة للتوتر أكثر من محاولة التخطيط لعمل ورشة فى نصف يوم مثلاً. قم بتحديد من الذى تخطط لدعوته قبل الموعد بشهور حتى تستطيع توقع حضوره، وبذلك تبدأ فى القيام بالتنسيق. فكر فى الوقت اللازم للوصول لهدفك حتى يمكنك تحديد مدة ورشة العمل سواء كان يوم عطلة نهاية الأسبوع، أو أسبوعًا بالكامل. وبمجرد أن تفكر فى كل هذه الأمور، يمكنك البدء فى تحديد التفاصيل.

إن إعداد العاملين بورشة العمل يمكن أن يكون أمراً خطيراً إذا كان ذلك حدثاً ضخماً؛ لذا فبمجرد تحديد التصميم الأساسى للورشة، يمكنك تفويض التفاصيل لشخص آخر. إنك بحاجة لشخص ليكون مسئولاً عن إدارة الحدث. وهذا الشخص هو من سيكون المسئول عن إرسال المواد، تسجيل الحضور، عمل الدعاية، إدارة تفاصيل مثل الوجبات، وأماكن الجلوس، والأدوات. إن وجود عاملين أكفاء سوف يسمح لك بالتركيز على أكثر المواد والأدوات الفعالة لورشة عملك.

وأثناء إنشاء ورشة العمل، ركز على عمل برنامج يجعل الجمهور مشاركاً باستمرار بدلاً من جلوسهم مستمعين لك فقط. وعندما تقوم بجمع المعلومات، احرص على أن تكون هذه المعلومات المقدمة دقيقة وحديثة. قم بتحديد أهداف ورشة العمل بوضوح، وعندما تكون هذه الأهداف فى ذهنك، قم باختيار الأنشطة والطرق التى تريدها. قم بترتيب جدول أعمال بحرص وبحيث يسهل العودة إليه لتعديله. لا تنس أن تمنح الوقت للمشاركين للتفكير، والمساهمة، ومشاركة الأفكار، والتعبير عن اهتماماتهم، وتوجيه الأسئلة، وأيضاً الاستمتاع بما يقومون به، وهو الشىء الذى لا يعد أقل أهمية من بقية العناصر.

الإعداد لورشة عمل ناجحة

إن أحد النصائح لورشة العمل الناجحة هو الإعداد الجيد. هذا لأن هناك شيئًا يمكنك التأكد من حدوثه أثناء العملية بأكملها - من التخطيط إلى التنفيذ - وهو أن هناك أمورًا غير متوقعة سوف تظهر والتى قد تضيع جهودك. إن مهمتك فى قيادة ورشة العمل هو تسهيل التعلم والتركيز بهدف تسهيل تقدم المشاركين. وقد يكون ذلك صعباً إذا كان انتباهك مقسماً على عدد من النيران التى تحتاج إلى إخمادها. ولذلك فإن عليك الإعداد لكل شىء طارئ حتى تستطيع الانتقال بسرعة "للخطة رقم ب" فى حالة حدوث أى حدث غير متوقع، وبذلك تحافظ على تركيزك على تعليم المشاركين فى ورشة العمل.

وحيث إن تعليم المشاركين هو السبب فى عملك لهذا البرنامج فى المقام الأول، لذا احرص على وجود ملف عن الحاضرين قبل عقد ورشة العمل. وهناك عدة طرق لجمع المعلومات عن الجمهور، أحدها هى وضع أسئلة فى استمارة التسجيل، وطريقة أخرى هى بتوجيه أسئلة خاصة عن الحاضرين لمخطط الاجتماع، وأخرى عن طريق عمل دراسة صغيرة عن الحاضرين لإكمالها مبكراً (يمكنك عمل ذلك على الإنترنت بمساعدة مواقع مثل www.surveymonkey.com)، وبمعرفة ما يتوقع الجمهور الحصول عليه من ورشة العمل وفهم احتياجاتهم فسوف تكون قادراً على تصميم البرنامج.

احرص على توضيح أهدافك عندما تعد لورشة عملك واجعلها نصب عينيك وأنت تقوم بتنسيق البرنامج؛ وذلك للحصول على أقصى استفادة متبادلة. إن تحديد الأهداف والتمسك بها أثناء تصميم الورشة سوف يسهل من إدارتها بشكل سلس حتى يصل الجميع إلى أهدافهم - أنت والمشاركين - كما أن ذلك سيعطى المشاركين فكرة واضحة عما يتوقعون تعلمه فى الوقت الذى سيقضونه معك.

تقديم ورشة عمل ناجحة

إنه من الجيد أن تبدأ ورشة العمل بإجراء تقييم عن الحضور وعن المعلومات التى يحتاجون إليها. فإذا كانت ورشة العمل عن زيادة المعرفة أو بناء الفريق، فإن قائمة قصيرة من الأسئلة يمكن أن تمنحك فكرة عن مستوى معرفة المجموعة، وسوف يساعدك ذلك على التحدث وتنسيق المناقشة دون التحدث

بمستوى أقل أو أعلى من المشاركين، وتجنب توصيل معلومات غير ضرورية. كما ينصح بعمل قوائم الأسئلة والدراسات فى نهاية ورشة العمل لتحصل على فكرة عما تعلمه الحاضرين، وإذا ما كان ذلك برنامجا ممتعًا، وما الذى يجب تعديله، إذا كان هناك ما يجب تعديله بالفعل.

وبمجرد أن تعرف أفضل الطرق لإدارة البرنامج مع الحاضرين، قد يكون من المفيد عمل بعض الأنشطة التى تذيب الجمود بين الجمهور. إن هذه الأنشطة أساسية لجعل فريق المشاركين فى ورشة العمل يعملون سوياً بيسر. قد يكون أحد تمارين إذابة الجمود هو تقديم الجميع وبناء الصداقات بين المشاركين وقائد ورشة العمل. حاول أن تكون مبدعاً بدلاً من جعل الناس يقومون بتقديم أنفسهم ببساطة. إن السير فى دائرة وجعل كل من الحاضرين أن يقول شيئاً ليس أمراً جيداً؛ حيث إن الناس عادة ما ينشغلون فى محاولة تحديد شيء جيد لقوله ولا يستمعون لمن يقدم نفسه قبلهم. ألا تفعل ذلك أيضاً؟ وبسبب الشعور بالقلق من الأداء، فقد يركز الناس كثيراً على أنفسهم وعلى خوفهم من التحدث أمام الآخرين عندما يقدمون أنفسهم.

وبدلاً من المقدمات المألوفة، يمكنك جعل المشاركين يقومون بعمل مجموعات من فردين ويتبادلان المعلومات الشخصية لمدة دقيقتين، ثم يقومون بتقديم كل منهم للآخرين بدلاً من تقديم أنفسهم، وهناك فكرة أخرى لإذابة الجمود وهى أن تجعل كل شخص فى المجموعة يذكر اسمه، مكان عمله، طعامه المفضل. ثم يقوم الشخص التالى بتكرار هذه المعلومة ويضيف معلوماته الخاصة. سوف يجعل ذلك الجميع يعرفون أسماء بعضهم البعض بسرعة كما سيشيع الضحك والمرح بين الجميع. كما أن ذلك يشجع أفراد المجموعة للانتباه للآخرين بدلاً من التركيز على ترددهم للتحدث أثناء ورشة العمل. وهناك كتب كاملة مخصصة لتمارين إذابة الجمود والمقدمات لقائدى ومدربى ورش العمل. احرص على انتقاء الأنشطة ذات الصلة بأعمار المشاركين، وإلا سوف تفقد انتباههم مبكراً فى البرنامج.

وبمجرد أن يعرف المشاركون بعضهم البعض ويشعرون بالراحة، فقد حان الوقت للانشغال. سوف يكون جدول العمل معدًا بالفعل ويتم إعطاؤه للمشاركين فى شكل نشرات أو جدول أعمال. كما يمكنك منحهم فرصة للمشاركة فى هذا الجدول. وقد يكون هناك بعض المشاركين الذين يمكنهم اقتراح كيفية استغلال

وقت المجموعة بشكل أفضل. افتح المجال للمناقشة واسمح للمشاركين بالتعليق عما يريدون أخذه معهم من ورشة العمل. تذكر أنك قائد وليس محاضرًا، ومهمتك هى الحرص على أن يحصل المستمعون على ورشة العمل التى يريدونها ويحتاجون إليها.

وبمجرد أن يكون لديك جدول أعمال، احرص على أن يتفهمه الجميع وأن يستعدوا للالتزام بالجدول. وسيكون الجدول مسئوليتك. والالتزام بالوقت اللازم لكل بند سوف يساعدك على تحريك الأشياء دون توقف وإعاقات. وإذا فهم الجميع أهداف ورشة العمل وجدول الوقت، فسوف تكون مهمتك فى الإدارة أكثر سهولة.

إذا كنت تدير ورشة عمل أكبر، فإن عمل مجموعات عمل أصغر سوف يلعب دورًا مهمًّا فى إنجاح هذه الورشة. وبشكل عام، فإن ورشة العمل العادية يكون بها حوالى عشرين فرداً والذين يمكن تقسيمهم إلى أربع فرق. وبناء على أهدافك وأهداف المشاركين، عليك التأكد من أن التقسيمات التى قمت بها منطقية. وقد تحتاج إلى مشاهدة المجموعة أثناء فترة إذابة الجمود ثم تقرر التكوين المناسب للمجموعات فيما بعد. وكلما كان خليط الشخصيات فى المجموعة متجانساً، كانت فاعلية المجموعة أكبر، ويمكن أن يعمل المشاركون فى مجموعات مختلفة خلال ورشة العمل عن طريق استخدام مجموعات غير متساوية فى الأنشطة المختلفة مثل تبادل الأفكار، العصف الذهنى، تبادل المعلومات. إن المجموعات المكونة من فردين أو ثلاثة أفراد يمكن أن تكون فعالة للغاية، وهى تمنح المشاركين الفرصة للتقارب مع أفراد المجموعة بالكامل.

تذكر وأنت تقود المجموعات أن ورشة العمل الناجحة سوف تتطلب مشاركة الجميع. انتبه للمشاركين الذين يتحدثون باستمرار، والذين قد يمنعون الآخرين من المشاركة بآرائهم مثل هؤلاء الذين يجلسون فى الخلف ولا يقولون شيئاً. ويمكنك التعامل مع ذلك عن طريق جعل المشاركين يقومون بتدوين أفكارهم عن موضوع معين خلال النشاط أو التمرين، ثم اطلب من الأفراد مشاركة آرائهم مع بعضهم البعض. فإذا ما وجدت صعوبة فى إشراك الجميع، فقد تكون بحاجة للتركيز خاصة على المشاركين الذين يظلون صامتين. ولكن احذر من عدم إحراج أى شخص، وباستخدام أسلوب رقيق يمكنك الحصول على مشاركة الجميع.

سوف يعانى المشاركون كثيراً فى التركيز عليك وعلى المادة التى تقدمها لهم إذا لم يشعروا بالراحة؛ لذا فأثناء تنسيق ورشة العمل لا تنس الحرص على راحة الجميع. قم بتعديل درجة حرارة الغرفة إذا كان الجو شديد الحرارة أو البرودة. احرص على وجود الماء والقهوة إذا أمكن. إذا كان الضوء فى الغرفة قوياً أو النوافذ تشتت الانتباه، قم باستخدام الستائر. انتبه إلى الأشياء المحيطة وقم بأقصى ما لديك لجعل المشاركين يشعرون بالراحة حتى يستمروا فى انتباههم لك.

كما أن مهمتك كمنسق سوف تجعلك تحافظ على أعلى مستوى طاقة للمجموعة. ويمكن تحقيق ذلك بتقديم وسائل متعددة وأنشطة وتمرينات ممتعة. عليك تقسيم الوقت بشكل جيد والحد من وقت الأنشطة إلى عشرين دقيقة، خاصة بعد تناول الغداء. وإلا سوف تفقد تركيز الضيوف على أهداف ورشة العمل. وعندما تلاحظ هبوط الطاقة، وإن كان مناسباً لجدول أعمالك، فيمكن أن تقوم بعمل نشاط لإعادة شحن الطاقة أو إجراء تمرين لبناء الفريق وسوف يساعد ذلك على استيقاظ المشاركين وتجديد نشاطهم. كما يمكنك الإعلان عن استراحة مفاجئة وذلك لتشجيعهم على الذهاب للتمشية. وهناك أنشطة بسيطة مثل أن تطلب منهم ترتيب أنفسهم حسب تاريخ ميلادهم، أو حسب المسافة التى قطعوها إلى هنا؛ وذلك لجعلهم يتحركون ويفكرون مجدداً بدلاً من تثاؤبهم. وأياً ما تختاره لإعادة شحن طاقة الجميع، احرص على أن يكون ذلك سريعاً وممتعاً لجميع المشاركين، كما لا تنس أن تستمتع أنت أيضاً.

ختام ورشة العمل

مثل أى خطاب رائع، يجب أن يكون لورشة العمل ختام رائع. ابحث عن نشاط لبناء الفريق أو أى حدث مثير للحماسة. ركز على أهدافك حتى النهاية. إنك بالطبع تريد التأكد من حصول المشاركين على ما كانوا يتوقعونه بطريقة تجعلهم متقدمين بالحماسة. وبالنسبة للتعليم المستقبلى عليك تشجيع المشاركين على مناقشة ما سيقومون به باستخدام مهاراتهم ومعارفهم الجديدة. كما أن عمل قائمة للاتصال مع المشاركين سوف يكون فكرة جيدة أيضاً.

وحتى إذا كنت تعتقد أن ورشة العمل قد نجحت وتحمس الجميع، فلا تنس أن تقوم بتقييم رضا المشاركين فى النهاية. اقض بعض الوقت بعد انتهاء

البرنامج لتحليل تقييم ما بعد العمل وأى دراسة أخرى قد قمت بطلبها من المشاركين. إن أصغر الأشياء تحدث فرقاً، لذا فإذا لم يحب المشاركون الغداء يوم الأربعاء، اشكرهم على مشاركتهم لهذه المعلومة وخذ ملحوظة بها. وفى المرة التالية التى تقوم فيها بقيادة ورشة عمل سوف تختار على الأرجح وجبة أخرى. وبالطبع فسوف ترغب فى اختبار الأمور الهامة أيضاً، ولكن مع كل التخطيط الذى قمت به، فالاحتمالات هى أن المشكلات ستكون قاصرة على الأمور البسيطة فقط، وسوف تتحسن الأمور فى كل ورشة عمل تقودها بعد ذلك.

إن التغلب على الخوف من العروض والأداء ينخفض بشيئين بسيطين ـ الإعداد والممارسة الجيدة، فسوف يمنحك الإعداد الأساس القوى ويزيد من ثقتك، بينما يقوم التمرين وتجارب الأداء بجعل البرنامج أفضل وأكثر سهولة. لا تنس أن بعض القلق يعد طبيعياً، وصحياً، ومفيداً؛ فإن كل قائد لورشة عمل يهتم بضيوفه يشعر به، ويتعلم القادة الناجحون العمل به لصالحهم.

والآن وقد عرفت بعض الأدوات للتحدث أمام عدد كبير من الناس، سوف نناقش أساسيات الحديث الشخصى أو فى مجموعات صغيرة فى المواقف الاجتماعية.

١٤

الأحداث الاجتماعية

لقد كان على "ماريا" حضور حفل فى الجوار بينما كان زوجها خارج المدينة. ولقد شعرت بالقلق بشأن ما قد تتناوله من طعام فى الحفل، وإذا ما كانت ستيدو وقحة بالنسبة للضيوف. لقد كانت قلقة بشأن ما قد تقوله للأشخاص الذين لا تعرفهم جيداً.

◆ ◆ ◆

"جون" أيضاً يشعر بالقلق من حضور الحفلات والتجمعات الاجتماعية. وهو يتجنب مثل هذه الحفلات لأنه قد يحتاج إلى عمل حوارات قصيرة مع الغرباء وهو الشىء الذى يشعره بتوتر بالغ. إن "جون" لا يخاف العروض أو الاجتماعات الخاصة بالعمل، ولكنه يشعر بعدم الكفاءة عندما يتعلق الأمر بالاجتماعيات والحوارات القصيرة. فإنه لا يعرف أبداً ما يقوله ومتى يقوله، وكان يشعر بالقلق من أن يقول شيئاً سخيفاً أو محرجاً أو أن يشعر الناس أنه شخص ممل. ولقد كان أكثر شىء يقلقه فى العمل هو حفلات العطلات؛ فهو يخاف الوقوف فيها شاعرًا بالحرج آملاً أن يتحدث إليه شخص ما.

هل يبدو ذلك مألوفاً؟ هل تشعر بالقلق من التحدث إلى أشخاص لا تعرفهم جيداً؟ إن "ماريا" و "جون" يعانيان من القلق بسبب التحدث والذى يظهر خاصة فى المواقف الاجتماعية. إن كنت تعانى من نفس هذا النوع من القلق، فإنك :

- تشعر بعدم الراحة فى الأحداث الاجتماعية.
- تعتقد أنه ليس لديك شئ ممتع للمشاركة به.
- تعتقد أنك تبدو محرجاً ولا تشعر بالراحة فى الحفلات، الغداء، وغيرها من المواقف الاجتماعية.
- تقلق من قول شىء محرج أو أن تبدو عليك علامات القلق.
- تخاف أن يتم إحراجك ويقلل ذلك من وضعك الاجتماعى.
- تشعر بتوتر بشأن تناول الطعام أو الشراب أمام الآخرين.
- تشعر بعدم الراحة بشأن مظهرك أو قدراتك على الحديث.
- تشعر بالقلق من مقابلة أشخاص لأول مرة وترك انطباع سيئ لديهم.
- تعتقد أنك قد تسىء إلى الناس بوجهة نظرك؛ لذا فإنك تتجنب التعبير عن نفسك.
- تخاف من تقديم نفسك إلى مجموعة أو تجمع صغير من الأشخاص.

سوف يمنحك هذا الفصل بعض الأدوات للتغلب على كل هذه المخاوف الشائعة للتحدث، وغيرها أيضًا. ولكن حتى إذا لم تكن تشعر بالقلق بشأن التحدث فى المواقف الاجتماعية، فيمكنك إيجاد بعض النقاط التى قد تساعدك فى ظروف أخرى.

مقابلة شخص جديد والذهاب للحفلات

إن الخوف من مقابلة شخص جديد والذهاب إلى الحفلات يعد أمراً شائعاً؛ فقد تسبب الحفلات ظهور القلق لأنه دائماً ما تقابل فيها أشخاصًا جددًا. هناك شىء آخر مثير للقلق وهو عدم معرفة ما سوف نتحدث بشأنه واحتمال أن يأخذ الآخرون انطباعاً سيئاً عنا؛ فإذا كان هذا الحفل خاصًّا بالعمل، سيكون من غير الملائم لشخصيتك فى العمل أن تقوم بحوارات ودية تلقائية غير رسمية. ففى

حفلات العمل، قد تتواصل مع الناس بأسلوب مختلف، وقد تتساءل ما هى المعلومات التى يمكن الكشف عنها فى مثل هذه المواقف. إن العديد من الناس الذين لا يشعرون بالراحة فى الحفلات قد مروا بتجارب سلبية من قبل فى مثل هذه الحفلات؛ حيث كانوا يقفون بمفردهم، لا يشعرون بالراحة، ولا يعرفون ما يقومون به، أو أنهم قد شاركوا فى محادثات واعتقدوا أنها لم تسر بالشكل الجيد..

فيما يلى ست خطوات للحوارات الناجحة فى الحفلات لزيادة الشعور بالراحة والثقة.

١ *اسأل نفسك : ما الذى أخاف منه؟* ما الذى يقلقنى من مقابلة شخص أو الذهاب إلى حفل؟ ولكى تعرف إذا كانت مخاوفك تتحقق بالفعل فى هذه المواقف الاجتماعية، فإنه لمن المهم أن تعرف ما تخاف منه بالضبط.

قم بعمل قائمة بكل ما يقلقك حتى تستطيع عمل تقييم فيما إذا كانت هذه المخاوف تتحقق أم لا، ثم قم بعمل قائمة بالأشياء التى يمكن ملاحظتها حتى ترى إذا ما كانت ستحدث. إننا لا نستطيع الحكم على أفكار وآراء الآخرين الداخلية، لذا عليك أن تركز السلوك. وبدلاً من قول إن الناس سوف يعتقدون أنك ممل، قل إنهم سوف يتوقفون عن التحدث إليك. على سبيل المثال:

- أخشى أن يتركنى جارى بسرعة بعد بدء الحديث معى بدقيقتين ويتذرع بأى حجة للتهرب منى.
- سوف أقف محرجاً بدون وجود أى شخص للتحدث معه خمس دقائق على الأقل.
- لن يكون لدىّ ما أقوله عندما أقوم بتقديم نفسى لشخص جديد.
- إن زملائى الذين أرغب فى معرفتهم بشكل أفضل، لن يرغبوا فى التحدث إلىّ.
- لن يجلس أحد على الطاولة التى أجلس عليها لتناول الطعام.
- سوف أقول شيئاً سخيفاً يجعل الجميع من حولى يسخرون منى.

٢ *اعرف سبب رغبتك فى التحدث إلى أشخاص جدد.* عندما يكون هناك شىء مخيف بالنسبة لنا، فإننا نحاول تجنبه. ولمساعدة أنفسنا على عدم تجنب هذه الأشياء، يجب أن نقوم بتحفيز أنفسنا بالشكل المناسب لمواجهة مخاوفنا، ويكون التحفيز أقوى عندما يكون لدينا حوافز مادية.

فبدلاً من قول "سوف يحبنى جيرانى أكثر" قل"يمكننى معرفة شخص أو اثنين لهم نفس اهتماماتى ولقاؤهم مرتين فى الشهر" أو "يمكننى الحصول على عضوية فى نادى الكتب وهى التى طالما كنت أريدها" وبالنسبة لحفلات العمل قل "سوف أعرف أعضاء فريقى بشكل أفضل، وهو ما سيساعدنا على الأداء بشكل أفضل كفريق" لقد كان "جون"، الذى تعرضنا له فى المثال فى بداية هذا الفصل، ناجحاً فى اكتساب احترام وإعجاب الآخرين فى عمله، وكان يريد زيادة هذه الانطباعات فى الأحداث الاجتماعية. ولقد كان هدفه هو: "إظهار اهتمامى وتقديرى لهم عن طريق معرفتهم والتعبير عن اهتماماتى بحياتهم وعملهم"

٣. *اذهب إلى هناك بخطة.* عليك إعداد بعض الأشياء المهمة والممتعة لقولها عن نفسك عندما تقابل أناسا جددًا. فكر فى أشياء عن عملك، أسرتك، مواهبك، الرياضة المفضلة لديك، وما إلى ذلك والتى تجعلك مميزاً وتوضح شخصيتك، فإذا ما كنت لا تعرف ما يبدو مهماً للأشخاص الجدد، اسأل نفسك عما تستمتع بسماعه عندما تقابل أشخاصًا جددًا، وفكر فى أشياء مماثلة عن نفسك، وعندها ستشعر أن لديك أشياء جيدة لمشاركتها فى الحديث.

والمهم هنا للقيام بهذه الطريقة بنجاح هو عدم المغالاة فى التخطيط؛ فإنك لا تريد حفظ مقدمة طولها ثلاثون ثانية؛ لأنك سوف تبدو كالآلة. إن الناس يحبون الأشخاص الذين يبدون طبيعيين وتلقائيين، وليس هؤلاء الذين لديهم مقدمات أو معلومات عن أنفسهم معدة بشكل مثالى. وحتى إذا تلعثمت أو نسيت ما تنوى قوله أو قلت شيئًا خطأ، فسوف يحبك الناس إذا رأوا لديك الحماس والاهتمام بالتواصل معهم.

٤. *تذكر أنه غالباً ما يشعر الآخرون أيضاً بالتوتر.* إن القلق المصاحب للتواجد فى الحفلات أمر شائع للغاية، وسوف تندهش عندما تعلم كم من الأشخاص الآخرين لا يشعرون مثلك بالراحة. انظر حولك ــ فسوف تلاحظ علامات

عدم الراحة لدى بعض الناس، والبعض الآخر لا يظهرون أى إشارات، ولكنهم على وشك الانفجار بداخلهم. إنه لأمر طبيعى فى الأحداث الاجتماعية أن تعانى من بعض الخمول فى المحادثات. ولقد مررنا جميعاً .بهذا الشعور حيث نقف بالقرب من أشخاص يتحدثون ولا نعرف ما إذا كان من اللائق أن نتدخل فى الحديث أم أن ننتظر حتى ينتهوا.

وهناك سوء فهم شائع بين هؤلاء الذين يعانون من القلق بشأن الحفلات حيث يحدث الواحد منهم نفسه قائلاً: "ما خطبى؟ إن جميع من حولى يستمتعون بوقتهم، وجميع الناس ودودون، لماذا إذن أشعر أنا بعدم الراحة والتوتر وحدى؟" فى الواقع، فإن ذلك ليس حقيقياً. تأكد من أن الآخرين أيضاً لا يشعرون بالراحة. قد يعانى بعض الناس من شعور بعدم الراحة فى بداية وصولهم للمكان ولكنهم قاموا بالاسترخاء والاستمتاع بوقتهم قبل أن تراهم أنت. وقد يكون بعض من حولك قد عانوا من القلق بشأن الحفلات فى وقت ما من حياتهم، ولكنهم قاموا بتحدى أنفسهم وأصبحوا الآن يشعرون بالاسترخاء عند الذهاب إلى الحفلات (كما سيصبح الأمر بالنسبة لك قريباً!).

عليك أن تعرف أنه من الأفضل ألا تظهر علامات عدم الراحة على الآخرين. وتذكر أن الناس يذهبون للحفلات للاستمتاع بأوقاتهم؛ فإذا ما كنت تتحدث إليهم وأدركوا أنك تجاهد لكى تجد ما تقوله (وهو الاحتمال البعيد، ولكن سنذكره هنا على اعتبار أنه أسوأ المواقف): فإنهم سوف يبدأون فى السيطرة على الحوار، والأغلب أنهم يشعرون بما تعانى منه ويريدون أن يجعلوا الحفل مريحاً وممتعًا بالنسبة لك.

إن الناس كثيراً ما لا يلاحظون ردود أفعالك لأنهم منشغلون فى أفكارهم وتجاربهم. فإذا ما كانوا يستمتعون بأوقاتهم، فإنهم لن يلاحظوا حتى شعورك بعدم الراحة، وسوف يخوضون الحوار معك بتلقائية ويستمتعون به.

عليك أن تدرك أنها ليست مسئوليتك وحدك أن تقود الحديث. لقد شعر الكثير من عملاء "لارينا" براحة كبيرة عندما تعلموا أن يسمحوا للشخص الآخر بنفس المسئولية، إن الحوار مثل ضرب الكرة فى مباراة التنس - فإن الكرة تذهب وتعود. فإذا ما توقف أحد اللاعبين عن الضرب سوف تسقط الكرة. إن لديك مسئولية ٥٠٪ فقط حتى تستمر المحادثة بشكل جيد. إنك

بالطبع لا ترغب فى أن ترهق الطرف الآخر، ولكن يجب أن تحرص أيضاً على ألا يجعلك هو ترهق نفسك، فإذا كان الأمر كذلك، فإن الحوار غير الممتع قد يكون بسبب خطأ الشخص الآخر، وليس أنت. تخلص من بعض الضغوط على نفسك واترك الحديث يَسِرْ بشكل طبيعى.

٥. *إن هدفك أن تعرف الناس.* اجعل ذلك هدفك الأساسى. وهذا الهدف يحقق مهمتين: يخلصك من تركيزك على نفسك؛ مما يجعلك أقل قلقاً، ويجعل الآخرين يحبونك أكثر. إن الناس يستجيبون بشكل جيد لمن يشعرونهم بالأهمية؛ وذلك بتعبيرهم عن اهتمامهم بهم. فى المرة التالية التى تقابل فيها شخصًا لأول مرة وتجد نفسك تقول: "إننى أحبه حقاً"، اسأل نفسك إذا كان هذا الشخص قد أظهر اهتماماً بك، وإننا متأكدون بأنه قد فعل.

عندما تحاول معرفة الآخرين عن طريق توجيه الأسئلة وإظهار الاهتمام بهم، والشوق لمعرفتهم، فإنهم سوف يحبونك أكثر. فسوف يرونك كشخص لديه نفس الاهتمامات وليس مهتماً بنفسه فقط. إنك تعرف كم هو شعور سيئ أن تتحدث إلى أشخاص وتشعر أنهم لا يريدون سماع أحد سوى أنفسهم، أليس كذلك؟ ويبدو أنهم غير متهمين بمعرفتك. تجنب هذا الخطأ عن طريق السعى لمعرفة الآخرين، وسوف يرغبون هم أيضاً فى معرفتك.

٦. *قابل أناسًا جددًا واذهب لكل حفل متاح.* كما عرفت حتى الآن، فإن أساس تعلم جميع المهارات التى قمنا بمناقشتها هو أن تضع نفسك فى المواقف الفعلية حيث يمكنك مقابلة الناس وذلك لممارسة كل ما تعلمته. تذكر فإنه ليس بالضرورة أن يكون هدفك هو أن توطد صداقة عميقة مع الجميع؛ فإنه لمن غير الواقعى أن تعتقد أن كل الحوارات سوف تسير على أكمل وجه وأنك سوف تتواءم مع كل من تتحدث إليه. لذا، اجعل هدفك بسيطًا: أن تمارس. وبالطبع فإن هدفك الثانى هو رفض الخوف الذى قمت بتحديده فى الخطوة الأولى فيما سبق؛ فإذا ما كنت خائفًا من أنه لن يحدثك أحد لأكثر من دقيقتين، جرب ذلك، واحسب الوقت. فإذا ما استمر الناس فى حواراتهم معك لمدة أطول من دقيقتين، فإنك بذلك عرفت أن خوفك ليس له أساس وبالتالى سوف تشعر بمزيد من الثقة فى المرة التالية، أما إذا أنهى الناس حديثهم مبكراً، فقد يكون ذلك إشارة إلى انغماسك فى التركيز على ما يقلقك وليس عليهم.

فيما يلى قائمة ببعض التمارين لمارستها فى المواقف الاجتماعية حتى تشعر بمزيد من الثقة مع مرور الوقت. أضف إلى القائمة أفكارًا أخرى بناء على تجاربك أو مخاوفك الشخصية، ثم قم بترتيبها من الأسهل إلى الأصعب أو من الأقل إلى الأكثر إثارة للقلق بالنسبة لك. ابدأ بالتمرين الذى يسبب أقل قدر من القلق ثم استمر فى العمل إلى المواقف الأكثر صعوبة.

تمارين للممارسة

١ قم بتقديم نفسك لثلاث أشخاص جدد أسبوعياً. هناك أماكن جيدة لتجد الأشخاص المناسبين مثل أندية اللياقة، مجموعات الإنترنت، مكتبك، جيرانك، مدرسة أبنائك، جامعتك، المقاهى المحلية، ومجموعات الأنشطة. ابحث على الإنترنت على مجموعات للصداقة بالقرب منك، مثل نوادٍ للقراءة، مجموعات للجرى، فصول الفنون، وغيرها.

٢ قم بحضور كل حفل ممكن، سواء كان حفلاً كبيرًا أم صغيرًا. وأخبر أصدقاءك أنك ترغب فى لقاء أشخاص جدد، لذا فإنك تحب أن يقوموا بدعوتك إلى أى حدث قادم.

٣. قم باستضافة حفل عشاء صغير فى منزلك بدعوة ثمانية أشخاص.

٤. قم بعمل حفل "لقاء أشخاص جدد". اطلب من كل شخص تدعوه أن يحضر شخصاً أو اثنين جددًا لا تعرفهم. قم بتقديم نفسك لكل منهم وتحاور معهم لمدة خمس دقائق على الأقل.

٥. اذهب لكل حفل يتم فى أوقات العطلات أو حفلات العمل وخطط لمعرفة ثلاثة أشخاص جدد فى كل حفل.

٦ قم بعمل حوار مع شخص جديد كل يوم فى أماكن مثل المصعد، المكتبة، المترو، متجر البقالة، وهكذا.

٧. قم بوضع نفسك فى مواقف اجتماعية مثل الغداء مع أشخاص لا تعرفهم جيداً. قم بعمل ذلك ثلاث مرات أسبوعياً.

٨. تمرين آخر : ______________________

٩. تمرين آخر : ______________________

١٠. تمرين آخر ______________________

شارك بثقة فى الحوارات الجماعية

إن الحوارات الجماعية تحدث فى مواقف اجتماعية متنوعة. كثيراً ما يكون الناس غير واثقين بشأن متى يتحدثون، كيف يقومون بمقاطعة حديث الآخرين، وما يمكنهم قوله. هناك فن لكى تكون متحدثًا رائعًا أمام المجموعة. هناك خيط رفيع بين كونك شديد الهدوء، وكذلك تسيطر على المجموعة، وكذلك تقول أشياء مملة، وكونك تقول أشياء غير مناسبة. فيما يلى إرشادات لمساعدتك:

١ *إن المجموعة مثل قطعة البيتزا.* استغرق دقيقة لمعرفة طبيعة المجموعة حتى تقوم بالتوائم مع المجموعة. فكر فى المجموعة على أن لها درجة حرارة. المجموعة الحارة هى مجموعة شديدة الطاقة، والمرح، وصوتها مرتفع، والمجموعات الباردة هى الأكثر جدية وفلسفية.

إن معرفة مجموعتك يشبه تناول قطعة بيتزا. إذا اعتقدت خطئًا أنها ساخنة ولم ترها كذلك ستصاب بالإحباط، والعكس صحيح، لذا اعرف درجة حرارة مجموعتك وتصرف على هذا الأساس.

٢ *بمجرد معرفة درجة الحرارة، تناول قطعة.* لا تنتظر طويلاً حتى تقول شيئاً. خذ قطعة قبل أن تبرد البيتزا.

قم بتقييم مجموعتك باختصار ثم سارع بقول شىء لتوضيح أنك جزء من المجموعة ولديك شىء لتشاركه معهم. إذا لم تقفز بينهم، فسوف تفقد الوقت المناسب وتندم على عدم قول شىء. إننا جميعاً نعرف هذا الشعور: "كان يجب أن أقول..." إذا لم تستطع التفكير فى شىء تقوله، قم بتوجيه أسئلة للأشخاص فى المجموعة.

لا تظهر مجرد اهتمامك بالمجموعة ككل ولكن بالأشخاص الموجودين بالمجموعة، وعندما توجه سؤالاً لشخص فإنك تظهر اهتمامك، وسوف يستجيب هذا الشخص بشكل جيد، كما أن بقية المجموعة سوف ترى سؤالك بشكل إيجابى، مفترضين أنه حيث إنك مهتم بشخص فقد تكون مهتماً ببقية الأشخاص. إن توجيه الأسئلة يظهر الاهتمام، والناس يحبون من يهتم بهم، اسألهم إذا كان لديهم أى خطط لعطلة نهاية الأسبوع، ما هى المنطقة التى يعيشون فيها وإلى أى مدى يحبون المكان، اسألهم عن أطفالهم، أو ما رأيهم فى آخر مباراة إذا كانوا من مشجعى الرياضة،

وكقاعدة عامة، ابدأ بأسئلة عامة أكثر من الأسئلة الخاصة حتى تعرف الآخرين أكثر.

٣. *ركز ١٠٠ ٪ على حديث المجموعة.* ويعد هذا الحديث هو أسوأ الأوقات التى يمكنك فيها اللجوء لسلوكيات إخفاء القلق التى تمت مناقشتها قبل ذلك فى هذا الكتاب، مثل التخطيط لما سوف تقوله؛ فعندما تفعل ذلك، فإنك تركز على تفكيرك، تصبح أكثر قلقاً، ولا تعد قادراً على متابعة الحديث. أما التركيز الخارجى فهو ما يجعلك تركز على حديث المجموعة وليس على ما تشعر به من قلق. اندمج فى المجموعة وانتبه لما يقوله الآخرون. وسوف تكون استجابتك أكثر تلقائية، طبيعية، ولها علاقة بالحوار.

٤. *اعرف دورك.* إن الناس فى كل مجموعة سريعاً ما يرسمون الأدوار، فمنهم القائد، المنظم، صانع السلام، الكوميدى، أو أياً كان الدور، يجب أن تأخذ دورًا فى مجموعتك. اعرف دورك، قم بتشكيل الدور الذى ترغب فى أدائه، واستخدم هذا الدور لصالحك.

٥. *قم بالتمرين على التحدث فى مجموعات.* فيما يلى قائمة ببعض الاقتراحات لاكتساب بعض الممارسة للتحدث فى الحوارات الجماعية. قم بإضافة أفكار أخرى فى نهاية القائمة والتى تعتمد على تجاربك أو اهتمامك. ابدأ بالمواقف التى تسبب قلقاً أقل ثم استمر فى العمل إلى أكثرها إثارة للقلق.

تمارين للممارسة

١ اخرج لأحد المقاهى أو لتناول شراب مع مجموعة من أصدقائك ومارس استخدام المهارات التى تم ذكرها فيما سبق. وحتى إذا شعرت أنك تعرف أصدقاءك، استغل الفرصة لتقييم المجموعة؛ لأن الحالة المزاجية للمجموعة تختلف باختلاف المواقف.

٢ استغل الاجتماعات فى العمل لممارسة مهارات التحدث فى مجموعة. تحدث فى الاجتماع ثلاث مرات أسبوعياً على الأقل.

٣. التحق بمجموعة ترفيهية (مثل نادٍ للرسم، مجموعة الأمهات الجدد، نادى القصة، وغير ذلك) والتى تطلب أنشطة للجماعة، واكتسب المزيد من الخبرة فى التحدث واعرف دورك الطبيعى فى المجموعة. إذا كان هذا

الدور غير متوائم معهم (على سبيل المثال، قد يراك الناس مسيطراً)، قم بتعديل دورك.

٤. تناول الغداء مع بعض زملاء العمل وشارك في حوار المجموعة. حاول استغلال الوقت بصورة لائقة. على سبيل المثال، إذا كانت المجموعة مكونة من ثلاثة أشخاص، فإن وقتك هو ٣٣٪ من وقتهم، وإذا كانوا خمسة، فإن وقتك هو ٢٠٪، وهكذا.

٥. اكتسب الخبرة في قيادة المجموعة. قد يكون ذلك دوراً مختلفاً وقد يتسبب في المزيد أو القليل من التنق. فإذا ما كان يزيد القلق، مارس المهارات التي تم وضعها فيما سبق لقيادة ورشة عمل.

٦ تمرين آخر : ____________________

٧. تمرين آخر ____________________

٨. تمرين آخر ____________________

تقديم نفسك لمجموعة

تخيل ذلك: إنك تدخل مجموعة جديدة أو تجمعًا من الناس يقومون فيه بتقديم أنفسهم لبعضهم، وأنت تفكر: "ماذا أقول عن نفسي؟ يفترض أن أقول شيئًا مهمًا وممتعًا ـ فما هو الممتع؟ عندما يبدأ الناس في تقديم أنفسهم هل علي أن أكون أولهم أم أنتظر للنهاية؟ هل يجب أن أحاول إبهار الجميع أم أن أكون أكثر تواضعاً؟ كيف أقدم نفسي لأناس يتحدثون بالفعل؟"

إن هذه الأفكار تتسارع في أذهاننا عندما نكون بحاجة لتقديم أنفسنا لمجموعة. إن تقديمك لنفسك قد يكون صعباً سواء كان ذلك لمجموعة رسمية مثل مجموعة العمل أو شبكات العمل، أو كانت مجموعة غير رسمية، مثل الموجودة في أي حفل.

فيما يلي بعض المبادئ لتذكرها:

١ *كن متواضعاً، ولكن ليس شديد التواضع.* هناك خيط رفيع بين أن تكون متواضعاً وأن تكون خجولاً. فإذا كنت شديد التواضع ولا تناقش إنجازاتك أو تقدم بعض الحقائق المهمة عن نفسك، فسوف يتم اعتبارك إما مملاً أو ذا شخصية ضعيفة. إن الناس يفترضون أن السبب في سلوكياتنا هي

شخصياتنا وليس الموقف الذى نتواجد فيه. لذا فقد يفترضون أنك شخص غير مسلّ بدلاً من أنك لا تشعر بالراحة. فلا تدع ذلك يحدث وقل شيئاً مهماً، ولكن لا تقم بذكر كل شيء فى قائمة إنجازاتك أثناء المرة الأولى التى تقدم فيها نفسك.

٢. *انظر للآخرين. وهذه الملحوظة لها معنيان.* الأول هو الانتباه لكيفية تقديم الآخرين لأنفسهم وقم بتعديل كلماتك لتحاكى أحدهم. ثانياً، انظر جيداً إلى الآخرين فى المجموعة بينما تقدم نفسك. قم بعمل تواصل بالعين مع أشخاص مختلفين ولكن لا تقم بعمل مسح سطحى للغرفة، وبدلاً من ذلك قم بعمل تواصل مركز بالعين مع كل شخص لعدة ثوان.

٣. *فكر فى بعض الحقائق الممتعة والمهمة عن نفسك.* إذا شعرت أنه سوف يطلب منك تقديم نفسك وقول شيء عن نفسك، فكر فى شيئين قد يكونان مهمين بالنسبة لهذه المجموعة تحديدًا.

ما هو الشيء المهم؟ اسأل بعض الأشخاص الذين يعرفونك جيداً عما يعتقدون أنه شيء جيد يمكن أن تذكره عن نفسك عندما تقدم نفسك. اسأل كل شخص عن شيئين أو ثلاثة أشياء واعرف ما هى الأفكار التى يتحدثون عنها. فإذا كان هناك شيء يذكره الجميع عنك، فغالباً يكون هذا هو الشيء الذى يجده الجميع مهماً.

٤. *سيطر على الانطباع الأول.* قد تكون سمعت هذا التعبير "لن يكون لديك فرصة ثانية أبداً لتصويب الانطباع الأول" قد لا يعد ذلك القول صحيحاً مائة بالمائة، ولكن الانطباعات الأولى مهمة حقاً. وللحصول على أفضل انطباع أثناء حديثك قم بعمل هذه الأشياء: ابتسم، اشعر بالثقة بإظهار أفضل مظهر لك، لا تجعل شعرك يغطى وجهك، تحدث بنبرة صوت يستطيع الجميع سماعها، واستخدم التواصل بالعين الذى تم ذكره فيما سبق.

٥. *مارس تقديم نفسك.* فيما يلى قائمة بالطرق التى يمكنك التدرب عليها لتقديم نفسك لمجموعة وعمل انطباع أول قوى. إذا استطعت التفكير فى تمارين أخرى، قم بإضافتها فى نهاية القائمة.

تمارين للممارسة

١ قم بالتفكير فى بعض الجمل لتقديم نفسك وقم بالتمرين عليها. لا تبالغ فى حفظها، وإلا فسوف يبدو الأمر مصطنعاً وكأنك تقوم به أمام المرآة. حاول ممارسة ذلك كثيراً فى مواقف واقعية كلما أمكن بدلاً من ممارستها مع أشخاص يعرفونك بالفعل.

٢ حاول أن تقول شيئاً مميزاً عن نفسك فى خمسة مواقف مختلفة أسبوعياً وذلك لاكتساب الخبرة والثقة فى التحدث عن نفسك بطريقة ليست شديدة التواضع. على سبيل المثال قل شيئاً عن نفسك فى حوار مع زميل العمل مثل: "أتعلم، لقد كنت أقود الدراجة على الجبل منذ يومين... لتظهر أحد اهتماماتك المميزة.

٣. لا تخجل من التحدث عن نفسك. إن الطريقة الشائعة لتجنب الحديث هو توجيه الأسئلة، وبينما قد يكون من الرائع أن تعرف الآخرين، إلا أنك سوف تفقد فرصة جذب الناس إليك إذا لم تتحدث أبدًا عن نفسك، قم بالحديث عن نفسك مع الآخرين ثلاث مرات أسبوعيًا. فقط تحدث عن أى شيء شخصى يميزك.

٤. قدم نفسك لشخص جديد مرة أسبوعياً على الأقل. قد يكون ذلك عن طريق الترحيب بالشخص الذى يجلس بجوارك فى المترو، شخص يقف خلفك فى طابور الفحص، شخص فى صالة الألعاب الرياضية، والد أحد أصدقاء طفلك... لأى شخص، فقط قم بتقديم نفسك.

٥. تمرين آخر : ________________________

٦ تمرين آخر : ________________________

٧ تمرين آخر : ________________________

عدم الموافقة أو التعبير عن وجهة نظر مضادة

وهناك نوع أخير من الخوف من التحدث فى المواقف الاجتماعية نود مناقشته وهو الاختلاف مع الآخرين. قد يحدث ذلك فى أى موقف ـ اجتماع مع رئيسك، لقاء مع شخص فى حفل، المشاركة فى حوار مع مجموعة، الإفصاح عن رأيك أثناء محادثة فى العمل، وغير ذلك كثير.

هناك العديد من الناس الذين يقلقون بشأن التحدث عن اختلافهم فى الرأى مع الآخرين. وإنه لمن السهل التحدث فى موضوعات حيادية بدلاً من مناقشة آراء قد تكون متضادة إلى حد ما. كما قد يقلق الناس كثيراً من الاختلاف مع رأى شخص آخر. هل شعرت بالقلق من قبل من أن تكون مؤذيًا، أحمق، غير محبوب، مختلفًا، غير ودود إذا قلت شيئاً مضادًا أو غير متفق مع آراء الآخرين؟

ونحن نرغب فى مساعدتك على تنمية ثقتك فى التعبير عن آرائك، ومناصرة نفسك، وعندما يكون ضرورياً، الاختلاف بشدة مع الآخرين بطريقة سوف تساعدك على تحقيق أهدافك الشخصية والعملية. تتباين ردود أفعال الناس عند التعبير عن الرأى والاختلاف. ففى أحد الطرفين، يكون الناس سلبيين ولا يتحدثون. وفى الطرف الآخر يكونون عدوانيين ويفرضون آراءهم على الآخرين أو يقومون بالتقليل من قدر الآخرين لتبنيهم وجهات نظر مخالفة لهم. إننا نريدك أن تكون فى الوسط؛ حيث تكون قادراً على الحفاظ على علاقاتك وتعزيزها عن طريق التعبير بثقة عن آرائك وأفكارك. فيما يلى بعض النصائح:

١ *اعرف المكان والزمان المناسبين.* عندما ترغب فى التعبير عن رأى مضاد أو تختلف مع الآخرين، فهناك دائماً الوقت والمكان المناسبان لذلك. إن اللقاء الأول لوالد الفتاة التى سترتبط بها ليس هو الوقت المناسب لمناقشة الآراء المختلفة فى السياسة. أما النقاش الودى بين الأصدقاء، فيعد وقتًا رائعًا للتعبير عن آرائك. إننا نرغب فى أن تشعر بالراحة للتعبير عن رأيك عندما يكون من الضرورى ومن مصلحتك عمل ذلك. قد تميل أحيانًا لإخبار نفسك أن ذلك ليس الوقت أو المكان المناسبين، لذلك فإنك تتجنب التعبير عن رأيك. كن حذراً لأن ذلك قد يزيد الشعور بالقلق ويجعلك تظهر بشكل سلبى وضعيف الشخصية. ادفع نفسك لقول ما يدور بذهنك؛ فقد يكون هناك عائد من المخاطرة.

إنه لمن المهم أن تشعر بجمهورك. هناك بعض الأشخاص الذين يحبون أن تظل المحادثة على مستوى لطيف، مهذب، وسطحى، وهم لا يهتمون بالنقاش فى الموضوعات التى قد تظهر الخلاف. عليك الاستجابة وفقًا للسلوك العام للمجموعة. بالطبع نحن لا نطلب منك أن تتنازل عن كرامتك

وقيمك وتظل هادئاً بشأن شيء حيوى بالنسبة لك، حتى إذا لم يعجب ذلك الآخرين. ولكن يمكنك التدرب على إبداء عدم موافقتك بأسلوب يجعلهم يحترمونك ويستمعون إليك.

ابدأ بممارسة التعبير عن آراء مختلفة بشأن موضوعات حيادية، مثل حالة الطقس، فيلم حديث، أو الطعام فى المطعم المحلى. أجل الحديث فى الموضوعات الخلافية الجدلية حتى تكتسب علاقة إيجابية وثيقة مع أفراد المجموعة.

٢ *اختلف باحترام.* إنه لمن الضرورى عندما تعبر عن رأيك أن تعرف كيف تقوم بذلك. تذكر أن هدفك مزدوج (بافتراض أنك تحب الشخص الذى تتحدث إليه وتريد أن تطيل الحديث). أولاً، أن تعمل على التغلب على القلق عن طريق القيام بما يشعرك بعدم الراحة. ثانياً، أن تعمل على خلق انطباع جيد لدى الناس. إن التعبير عن آرائك وأفكارك أمر حيوى فى خلق انطباع جيد؛ وذلك لأنه يظهر أنك شخص مهتم.

فعندما تختلف مع ما قاله شخص آخر، لا تقم بذلك بقوة أو عنف. فإذا قال شخص ما "إننى لا أتفق مع إنشاء ساحة لانتظار السيارات أمام المدرسة. فإن ذلك سيلوث الهواء ويصبح هناك ضوضاء ويقلل من المنطقة الخضراء المتبقية بمدينتنا" فلا تجب قائلاً "كيف لك ألا تريد المزيد من ساحات الانتظار فى المدينة - فإن عملية إيجاد مكان لانتظار السيارات صارت صعبة" ولكن يمكنك قول شىء مثل "لقد ذكرت نقطة جيدة، وأنا أوافق أن هناك بعض السيارات تحتاج لإنشاء هذه الساحة. ولكننى مع هذا القرار لأنه سوف يمنح المدرسين والإداريين مكاناً قريباً وآمناً لوضع سياراتهم وسوف يجذب المزيد من أصحاب المتاجر مما يدعم الاقتصاد هنا" هناك العديد من الناس يحاولون تهدئة خلافهم فى الرأى بقول "مع كل احترامى، فإننى أختلف..." إنها عبارات قديمة إلى حد ما، ولكن لا بأس فى استخدامها طالما أنك تتبعها بالتعبير عن رأيك بطريقة محترمة.

والتعبير عن الاختلاف بالشكل المناسب يشمل:

- الاعتراف بوجهة نظر الآخرين وعدم جعلهم يشعرون بأنهم مخطئون بسبب آرائهم.

- التعبير عن رأيك وإعطاء أسباب معينة لدعم فكرتك.
- التخلص من التوتر عن طريق استجابتك الشفهية وغير الشفهية؛ فإنه ليس من الضرورى قول "إننى أختلف" حيث إن عبارات مثل هذه قد تثير حفيظة الناس، ولكن من المهم أن تظهر أنك تختلف باحترام، لذا فبدلاً من ذلك، قم بالتعبير عن اهتمامك بآراء الآخرين لإظهار احترامك لهم ثم قرر سبب خلافك معهم.

٣. *ممارسة مهارات الثقة.* إن اكتساب بعض الممارسة العامة لمهارات الثقة سوف يساعدك على توصيل أفكارك ومعتقداتك بثقة، ويمكنك عمل هذه الممارسة بطلب المساعدة فى العمل أو المنزل، بقول "لا" للمشروعات والالتزامات التى لا يمكنك القيام بها أو التى لا تستمتع بالقيام بها، أو توجيه الأسئلة أو القيام بالطلبات. مثلاً يمكنك أن تخرج لتناول طعام العشاء فى مطعم وتطلب مائدة معينة، ثم تسأل النادل أسئلة للتأكد من اختيارك للأطعمة التى سوف تستمتع بها.

إن الثقة تعنى تحركًا من الضغوط، وتعنى أن تقول وتفعل ما تريد وليس ما يريد الآخرون. عندما تمارس هذه المهارات سوف تكون أكثر قدرة على التعبير عن الآراء المهمة، حتى إذا كانت جدلية أو مضادة لما يقوله الآخرون.

٤. *ليكن لديك الشجاعة وتتخذ بعض المخاطر.* فإن الناس يرون أن ذلك يعد شيئاً جذاباً فى الآخرين. تذكر أنه كقاعدة، فإن الناس يحبون ويحترمون من يظهرون الشجاعة والثقة والذين على استعداد لأخذ بعض المخاطرة البسيطة؛ فإن ذلك يظهر أنك شخص صلب. كما أن ذلك لن يجعل الناس يحاولون السيطرة عليك سواء فى العمل أو الحياة الشخصية، وعندما تتحدث بطريقة ثابتة وواثقة عن قيمك ومعتقداتك، فإنك سوف تجذب إليك الأشخاص الذين تريدهم أن يكونوا حولك. اسمح لنفسك بأخذ بعض المخاطر، وتأكد أنها سوف تعود إليك فى شكل دروس قيمة.

لقد مررت الآن بجميع أنواع مواقف الحديث، ولقد ناقشنا المخاوف النابعة منها. فيما يلى سوف نواجه بعض ما يقلقك ــ وهى الأشياء الخاصة بالرجال

والنساء، ولكن استغرق لحظة أولاً لتحميل أحد تقاريرنا المجانية لمزيد من المساعدة فى بناء الثقة وجذب الأصدقاء والعلاقات العملية من خلال الحديث. اذهب لموقع www.TheConfidentSpeaker.com وقم بتحميل "How to Use Speaking in Publuc to Attract Clients, Friends and Unlimited Business Opportunities" and "The 10 Secrets to Magnetic Confidence-Feel Great and Attract Others Every Time You Speak." وبمجرد الحصول على هذه التقارير سوف تكون مستعداً للانتقال للفصول الأخيرة لتبحر فى مواقف الحديث الخاصة وتجد الفرص لممارسة وصقل مهاراتك.

١٥

أساليب خاصة للرجال والنساء

لقد كانت "كارين" فى منتصف ما كانت تعتقد أنه سيكون خطابًا حماسيًا ورائعًا لزملائها ، لكنها الآن تشعر بالرعب، وواثقة من أنها سوف تفقد ضيوفها. لقد كان القليل من النساء الحاضرات يومئون دون تركيز، وكانت وجوه الرجال محيرة، وكانت "كارين" تعتقد أنهم لا ينتبهون لها. وشعرت بالقلق من كونها كانت شديدة الثقة، وقامت بتغيير طريقتها. فلقد أضافت بعض العبارات لأفكارها مثل" فى رأيى" "والا تتفقون معى؟" وأصبح الآن لا أحد يومئ وحدقت جميع العيون بعيداً. والأسوأ من ذلك أنها عندما أنهت حديثها وبدأت فى تلقى الأسئلة، اكتشفت "كارين" أنها قد فقدت السيطرة على الحديث حيث سيطر زملاؤها الرجال على الجزء الخاص بالأسئلة والأجوبة عن طريق إطلاق وابل شديد من الأسئلة مع مقاطعة إجاباتها. ولقد شعرت بالإجهاد عندما انتهت من الأمر وكانت تتساءل عن الخطأ فيما حدث.

إن التحدث إلى جمهور من الأقران قد يكون صعباً إذا لم تتفهم الاختلاف فى أساليب التواصل بين الرجال والنساء. إن فهم اختلافات الجنس والثقافة فى الحديث ولغة الجسد يمكن أن تساعدك على قراءة جمهورك وتعديل أسلوب

حديثك بناءً على ما إذا ما كنت تتحدث إلى رجال أم نساء. وسواء كنت تقوم بإلقاء خطبة رسمية لجمهور كبير أو تقود جلسة عصف ذهنى غير رسمية؛ فإن معرفة كيفية التواصل بشكل فاعل مع الجنسين يمكن أن يساعدك فى عملك وحياتك الشخصية.

وسوف نبحث فى هذا الفصل فى اختلاف ردود أفعال الرجال والنساء نحو القلق والتواصل، وسوف نبسط مصطلحات هذا الفصل إلى "أنثوى" و "ذكورى" وأرجو أن تدركوا أنه مع أى تعميم، هناك العديد من الفروق الفردية: وإلى حد ما فإن الرجال يستغلون أساليب التواصل الأنثوى، والنساء يستغلون أساليب التواصل الذكورية. وطبقاً للباحثين الاجتماعيين، فإن الرجال يميلون لاستخدام لغة للتأكيد والحفاظ على الوضع، والقوة، والسلطة. أما على الجانب الآخر، فإن النساء يملن إلى استخدام اللغة كوسيلة لبناء وتدعيم العلاقات. واختلاف الأهداف ـ القوة فى مقابل الود ـ هو ما يحدد أسلوب الحديث. وكل من الأسلوبين، الأنثوى والذكورى، مرتبط بالمواقف المختلفة، ولا يوجد ما هو أفضل أو أسوأ من الآخر. والمهم هنا هو معرفة متى تستخدم أى أسلوب وتنمية القدرة على التبديل بين الاثنين.

إن إتقان استخدام الأسلوبين فى الحديث، بناء على الموقف، يمكن أن يجعل كلاً من الرجال والنساء متواصلين بشكل أكثر فاعلية. والتنوع بين الأسلوبين يمنح المتحدث السيطرة على الجنسين؛ وهذا يتطلب فهمًا للاختلاف فى اختيار الكلمات وطريقة عرضها وفقًا لهذين الأسلوبين. ولكن، من الضرورى أن تلاحظ أن نوع المتحدث لا يقرر أسلوب حديثه، فإن التحدث بأسلوب أنثوى أو ذكورى هو اختيار يمكن أن يقوم به أى متحدث محنك.

أسلوب الحديث الأنثوى

تقول "كارول جيلجان" الباحثة الاجتماعية إن الاختلاف فى استخدام اللغة يبدأ فى الحدوث بين الفتيان والفتيات من سن أربع سنوات. ففى هذه السن يبدأ الفتيان فى الانفصال عن أمهاتهم والاندماج مع الفتيان الآخرين فى عالم تسيطر عليه الرياضة والأنشطة الأخرى وهى الأساس لبناء العلاقات. أما على الجانب الآخر، فإن الفتيات ينغمسن فى التعاطف والود. ويكون الحوار هو ما يؤدى إلى العلاقات والصداقات. وعلى الرغم من وجود اختلافات فى أساليب

التواصل الأنثوية والذكورية في الأفراد، فإن هذه التجربة المبكرة هي ما تحدد أسلوب الفرد الطبيعي للحديث.

إن أسلوب الحديث الأنثوى حميم وضمني، وكثيراً ما يتضمن رواية القصص والتأكيد على إدخال الذات في التواصل. كما يمكن أن يكون الأسلوب الأنثوى أقل سيطرة، من خلال الأسئلة بدلاً من إصدار الأوامر. كما يتضمن كثيراً استخدام الكلمات الإيجابية، وقليلاً ما يناقش المال والأرقام كما أنه لا يستخدم الكلمات البذيئة والكلمات الطويلة؛ بالطبع فإن هذا الوصف عام، لكنه يمثل أساس أسلوب الحديث الأنثوى.

وهناك عنصر هام يجب وضعه في الأذهان وهو أن النساء أكثر من الرجال في التركيز على الجوانب السلبية في أنفسهن. وهذا لا يعني أن الرجال لا يقومون بذلك، ولكن النساء بصفة عامة يظهرن المزيد من التركيز على سلبياتهن وإحباطاتهن. وكنتيجة لذلك فإن النساء أكثر ميلاً للاستماع لأنفسهن ويصبحن أكثر شعوراً بعدم الراحة، فعندما يركز الناس على أنفسهم يصبحون أكثر عرضة للانشغال بسلوكيات إخفاء القلق ولا يكونون على طبيعتهم. وهذا يعني أنه عندما تشعر النساء بالتوتر، فإنهن يتجاهلن قدرتهن الطبيعية على التواصل والتعاطف مع الآخرين. وعلى الجانب الآخر، فإنه عندما تستمع النساء إلى الآخرين (بدلاً من أنفسهن) فإنهن لا يضخمن من قواهم الطبيعية فقط، ولكنهن أيضاً يقمن بالحد من القلق والوعي بالذات.

لقد ذكرنا من قبل أن جنس المتحدث لا يفرض الأسلوب الذى يتحدث به. إن "هاريسون" يقول إن أسلوب حديثه ٦٠٪ أنثوى و٤٠٪ ذكورى. وهو يقوم بتعديل أسلوبه بسهولة، بناءً على تقييمه للموقف الذى يتواجد فيه وسواء إن كان الأسلوب الأنثوى أو الذكورى هو ما سيجعل رسالته تصل بشكل أفضل لجمهوره.

وهناك العديد من الأمثلة عن رجال يستخدمون أسلوبًا أنثويًا في حديثهم. على سبيل المثال، فإن الرئيس السابق "بيل كلينتون" يميل إلى وضع القصص في خطابه ويشمل الأمثلة الشخصية. إن أسلوبه يغلب عليه الطابع الأنثوى، بينما تميل "هيلارى كلينتون" لاستخدام أسلوب ذكورى وأكثر ثقة وتأكيداً في خطابها، ولقد كان أسلوب "جورج بوش" في خطابه عام ١٩٨٨ أنثويًا عندما تحدث عن "أمريكا الطيبة الرقيقة" مقارنة بأسلوبه الطبيعي الذكورى. هناك

أوقات يكون فيها الأسلوب الأنثوى الدافئ للحديث فعالاً خاصة بالنسبة للرجال، ومع ذلك فهناك بعض الأشياء التى تؤخذ على الأسلوب الأنثوى للحديث.

الحديث الأنثوى، ما له وما عليه

معروف عن الفتيات تهدئة الصراع ومحاولة إسعاد الآخرين. أما الفتيان فإنهم يجبرون على الاستقلال واتخاذ المخاطر. لذا، فإن الفتيات والسيدات أحياناً ما يواجهن صعوبة أكبر فى التواصل بثقة فى ظل عدم الموافقة مع الآخرين. إن أسلوب إسعاد الناس قد يمنع المتحدثين من إبداء رأيهم وبالتالى إظهار ثقتهم.

إن الأسلوب الأنثوى فى الحديث يعد رقيقًا ويمكن تفسيره بالخنوع خاصة عندما تستخدمه النساء؛ فالرجال عندما يستخدمونه فإنه يفسر على أنه محاولة جادة منهم ليكونوا أكثر ليناً. أما بالنسبة للنساء فإنه يتم النظر إليهن على أنهن يفتقدن الثقة عند استخدامهن لهذا الأسلوب.

هناك العديد من الأشياء التى يجب أن تأخذها السيدات فى اعتبارهن عندما يستخدمن الأسلوب الأنثوى فى الحديث. أولاً، لا يفضل الاعتذار كوسيلة إظهار التعاطف؛ فإن الرجال يفسرون ذلك على أن النساء تتحمل مسئولية المشاكل حتى إذا لم يكن لهن أى علاقة بالأسباب أو النتائج. ولا يفهم الرجال كثيراً أن كلمة "آسفة" هى جملة عادية تقولها النساء كثيراً. فعندما تقول المرأة "آسفة" كرد على حدوث كارثة، فإن ذلك يعنى "إنه شىء مؤسف" ومن الأفضل تجنب سوء الفهم هذا.

كما يجب أن تحاول النساء تجنب المغالاة فى استخدام الأسئلة المجازية والتنصل عن المسئولية. إن النسق الاجتماعى لعلاقات المرأة فى العديد من الثقافات فى جميع أنحاء العالم يطالب من المرأة أن تمحو شخصيتها، وألا يظهرن بمظهر أفضل من الآخرين. وهذا هو ما يجعل النساء يضفن بعض الأسئلة المجازية مثل "ألا تتفقون؟" والتنصل من المسئولية مثل "إننى لست خبيرة، ولكن..." إن النساء يفضلن استخدام هذا الأسلوب لإشراك الجمهور فى الحديث. أما الرجال، فكثيراً ما يفسرون هذا الأسلوب على أنه نقص فى الثقة وينصرفون عن المتحدث. فبعد كل هذا، ما مدى الثقة التى تضعها فى الرئيس

الذى يقول" إننى لست خبيراً، ولكن قد يجب علينا الذهاب للحرب. ألا تعتقدون ذلك؟"

أسلوب الحديث الذكورى

إن الأسلوب الذكورى فى الحديث يختلف تماماً عن الأسلوب الأنثوى. بصفة عامة فإن النساء ينشأن مع الكبار وأقرانهن اللاتى يتوقعن منهن عدم التفاخر بإنجازاتهن وألا يثقن بأنفسهن. إن الفتاة التى تستخدم الأسلوب الذكورى فى الحديث لإخبار صديقتها عما يجب عليها عمله يتم إطلاق عليها لقب "متحكمة" ويتم استبعادها من المجموعة. وعلى الجانب الآخر، فإنه ينتظر من الفتيان أن يكونوا متحكمين. وهناك دائماً فتيان يكونون فى القمة ويتوقع أن يقوموا بالسيطرة على من حولهم. كما يتعلم الفتيان عدم التركيز على نقاط ضعفهم والتأكيد على إنجازاتهم؛ وذلك كوسيلة للتعايش والعمل على المضى فى طريقهم. وهذه الخبرات هى أساس الأسلوب الذكورى للحديث.

ويتسم هذا الأسلوب بأنه "الأسلوب الإخبارى" فى مقابل "أسلوب اكتساب العلاقات" فى الأسلوب الأنثوى. فإن الرجال يميلون إلى استخدام اللغة لمشاركة المعلومات وليس لبناء العلاقات. وهم يستخدمون الحوار كوسيلة للتفاوض، وطريقة لتحقيق مكانة، والحفاظ على الاستقلال وليس كوسيلة لبناء التواصل. تخيل أن الرجل يستخدم حوالى ٧٠٠٠ كلمة يومياً، بينما تستخدم المرأة ما يتجاوز ٢٠٠٠٠ كلمة.

كما أن الخطاب الذكورى يكون مباشراً فى اتجاه الهدف. فبدلاً من رواية القصص ومشاركة المعلومات عن أنفسهم، فإن الشخص الذى يستخدم الأسلوب الذكورى يميل أكثر إلى مشاركة الحقائق، والأرقام، والإحصائيات لإثبات شىء معين. وتكون لغة الخطاب مباشرة، كما قد يقدم المتحدث نفسه على أنه خبير وليس مجرد زميل.

الحديث الذكورى، ما له وما عليه .

كثيراً ما يكون الحديث الذكورى فعالاً بالنسبة للرجال عندما يتحدثون إلى رجال مثلهم؛ فإن الرجال يستجيبون بشكل إيجابى للمتحدث الذى يبدو عليه

الثقة، والقوة، والمعرفة. كما قد يقنع هذا الأسلوب السيدات بين الجمهور بخبرة المتحدث وقدراته القيادية. إن الرجل الذى يتحدث باستخدام لغة قوية يتم رؤيته من الجنسين على أنه كفء، وذكى، وأهل للثقة. إلا أن استخدام الأسلوب الذكورى شديد القوة قد يجعل بعض الضيوف يشعرون بالاستبعاد؛ فالنساء على وجه خاص يستجيبون بشكل أفضل للمتحدث الرجل الذى يخلط بين الأسلوب الذكورى والأنثوى فى حديثه، مما يجعلهن يشعرن بأنه يشركهن معه، خاصة فى حوارات المجموعات الصغيرة.

إن أحد أكبر التحديات والمخاطر التى يواجهها المتحدث بالأسلوب الذكورى هو صعوبة قراءته لمشاعر جمهوره أو الشخص الذى يتحدث إليه. وهكذا، فإن الرجال الذين يستخدمون الأسلوب الذكورى القوى لن يتم النظر إليهم على أنهم يفتقدون العاطفة فقط ولكن أنهم لا يأخذون الوقت الكافى لتقييم أفعال الآخرين.

إن النساء بين الجمهور لا يوجهن الأسئلة إذا كن يشعرن بالضيق، وبذلك فإنهن لن يعطوا المتحدث الفرصة لتهدئة الأمور وتوضيح رأيه أو التعبير بشكل أفضل عن موقفه. وكقاعدة عامة، فإنه لمن الضرورى بالنسبة للمتحدث أن يكون واعياً لردود أفعال الجمهور، وأن يدرك إشارات الضيق أو الحيرة، وأن يحاول مخاطبة هذه الإشارات غير الشفهية على الفور خاصة إذا كان يتحدث لمجموعات صغيرة.

ويعد استخدام المرأة للأسلوب الذكورى أمرًا صعبًا أحياناً؛ فعندما تستخدم النساء لغة مباشرة مع الرجل فقد يجدن أنفسهن أقل تأثيراً. وعلى الرغم من أن التحدث بالأسلوب الذكورى قد يظهر المرأة أكثر كفاءة، إلا أن الدراسات قد أوضحت أن الرجال يرون المرأة التى تتحدث بلغة مباشرة ليست أهلاً للثقة، كما تكون غير محبوبة. لذا فإن استخدام لغة ذكورية شديدة القوة يمكن أن يكون له نتيجة عكسية تماماً بالنسبة لامرأة تتحدث إلى رجال. كما يمكن أصلاً ألا تستمع إليها النساء عندما تتحدث بهذا الأسلوب معهن. إن الاعتماد الأساسى على الأسلوب الأنثوى فى الحديث قد يحط من سلطة المرأة وخبراتها، بينما قد يجعل الاعتماد على الأسلوب الذكورى الجمهور يرون المتحدثة على أنها غير محبوبة وبالتالى غير مؤثرة. ولكن، بالنسبة للجنسين، فإن تعلم الأسلوبين وتعلم كيفية التنقل بينهما يمكن أن يزيد من فاعلية المتحدث بشكل رائع.

إن عالمة اللغة والمؤلفة "ديبورا تانين" ذكرت فى مقابلة لها فى مركز التدريب والتنمية عام ١٩٩٧ أن "تنمية الوعى بأن الناس لهم أساليب مختلفة يعد أمرًا غاية فى الأهمية. حاول أن ترفع درجة حساسيتك لنوع الاستجابة التى تتلقاها حتى تستطيع تقدير الأمور: يبدو أن ذلك الأسلوب ينجح مع هذا الشخص، إننى أسير فى الطريق الصحيح. أو إن هذا الشخص لا يستجيب بالشكل الجيد: ما الذى يمكننى عمله بشكل مختلف؟" إن فهم هذين الأسلوبين هو الخطوة الأولى لاستخدامهما بفاعلية ولتعلم كيفية تقديم نفسك بنجاح.

والخطوة الثانية هى النظر إلى هدفك من الحوار أو العرض. فبشكل عام هناك ثلاث أنماط من الأهداف: العلاقة، والنتيجة، والإخبار. عندما يكون الهدف هو العلاقة فإنك تهدف إلى خلق أو الحفاظ على، أو تنمية العلاقة مع من تتحدث إليهم، وعندما يكون النتيجة، فإنك تسعى لتكون مؤكداً وواثقاً وتقوم بطلب أشياء من الآخرين أو إقناعهم للميل لصالحك بطريقة ما. أما مع المناقشة الإخبارية، فإن هدفك الأساسى هو تعليم الأطراف الأخرى. وكقاعدة عامة، فإن التركيز على العلاقة يكون ضرورياً عندما تقابل شخصًا لأول مرة. فعندما يحبك شخص ويثق بك، فإنه سوف يكون أكثر استعداداً لاستقبال أساليب التواصل التى تهدف إلى الإخبار أو الوصول إلى نتيجة.

العروض ولغة الجسد

كما ناقشنا من قبل، إن لغة الجسد والمظهر العام يمكن أن يكون له نفس تأثير أسلوب الحديث بالنسبة لكل من الرجل والمرأة. وبالنسبة لكليهما، فإن الانتباه إلى لغة الجسد يمكن أن يضيف تأثيرًا قويًّا لعرضك كما يمكن أن يبطل الآثار السيئة لأسلوب الحديث الأنثوى أو الذكورى. إن ما ترتديه وشكل وقفتك على المنصة يمكن أن يكون له تأثير بالغ الأهمية فى الطريقة التى يراك بها الجمهور.

وتشير الأبحاث إلى أن النساء يملن إلى أن يكن أكثر حساسية ومراعاة من الرجال لتعبيرات وجوه الآخرين؛ فإن المتحدثة قد تنظر لترى ما يحدث حولها (تعبيرات وجوه الجمهور على سبيل المثال) ثم تستخدم هذه المعلومة للتأكيد على ما تشعر به. على سبيل المثال، فإن المتحدثة قد تقرأ تعبير الوجه على أنه سلبى (حتى إذا لم يكن كذلك) وتستنتج أنها (بالتأكيد) متوترة بسبب عدم

استجابة الجمهور لها بشكل جيد. لذا، فقد تخلص إلى نتيجة غير دقيقة والتى تخلق المزيد من القلق، وبمجرد أن يتواجد القلق، فإنها تكون أكثر عرضة لاستنتاج المزيد من النتائج غير الدقيقة، والعديد من الرجال أيضاً ينظرون إلى الآخرين لتحديد المشاعر، ولكن تلك صفة أكثر شيوعاً لدى النساء. إن إعجاب الرجال الذين بين الجمهور بالمتحدثة الأنثى مرتبط بما إذا كانت ستستطيع التأثير عليهم أو لا.

إن اختيار أسلوب "شديد" أو "اجتماعى غير شفهى للعرض يمكن أن يؤثر على طريقة تفكير الجمهور. إن الأسلوب الشديد يتم تعريفه على أنه نبرة خطاب سريعة حازمة مقترنة بوقفة مستقيمة، وحركات يد هادئة، مع تواصل بالعين كثيراً. أما الأسلوب الأكثر اجتماعية فيتضمن تواصلاً أقل بالعين، وتعبيرات وجه ودودة ونبرة صوت أكثر رجاءً. إن المرأة التى تتحدث بأسلوب ذكورى ولكنها تقدم نفسها باستخدام أسلوب اجتماعى هى الأقرب فى اكتساب القبول من أفراد الجمهور الرجال. أما الرجال فيميلون إلى استخدام الأسلوب الشديد فى العرض، فإذا ما كان الموقف يستدعى حقائق جادة وآراء قوية، فإن المتحدثين من الجنسين قد يجدون استجابة أفضل مع الجمهور إذا قاموا بتعديل نبرات أصواتهم، واستخدموا تعبيرات وجه ودودة، وتجنبوا استخدام المزيد من التواصل بالعين، وبذلك يبدو أسلوبهم متوافقاً مع ما يعرضونه.

ومن الضرورى أيضاً أن نفهم أن لغة الجسد تختلف بين الجنسين. ويساعد هذا الفهم المتحدث أن يقيم جمهوره ويعرف إذا ما كان هذا الجمهور متفهمًا ويتفق مع ما يعرضه عليهم، على سبيل المثال فإن الإيماء بالرأس يعنى شيئين مختلفين لدى الرجال والنساء. تومئ السيدة برأسها لتخبر المتحدث أنها تفهم. أما عندما يومئ الرجل، فإنه يعنى أنه يتفق مع ما يقوله المتحدث. إن النساء بين الجمهور قد يومئون، يبتسمون، يحاولون التواصل مع المتحدث أكثر من محاولاتهم لسماع ما يقال، وقد تكون تعبيرات وجه الرجال غير ودودة، ولكن إذا ما كانوا يقومون بتدوين الملاحظات ويبدون منتبهين، فإنهم غالباً ما يستمعون إلى كلماتك ويفكرون فى كيفية اتخاذ الفعل. ضع فى اعتبارك اختلاف النوع عند تقييم ردود أفعال جمهورك.

إن اختلاف النوع فيما يخص كيفية ارتداء الملابس عندما يقدم الشخص عرضاً يميل لصالح الرجال أيضاً.

إن الرجال ليس لديهم شيء مميز. فإن أى قصة شعر جيدة وبذلة عادية، ورابطة عنق، وحذاء، يتم رؤيته على أنه عادى ولا يؤدى إلى أى عبارة نقدية فى حق المتحدث. فإذا ظهر الرجل على المسرح بالرداء الذى كان به بالعمل، فإن الناس لن تقوم بعمل أحكام نقدية بشأن أهليته للثقة أو خبرته بناء على مظهره.

أما النساء، فإنه ليس لديهن قصة شعر موحدة أو أسلوب معين فى الملابس أو الأحذية التى يجب ارتداؤها. فحتى استخدام مساحيق التجميل قد يكون له تأثير قوى بشأن التفكير فى شخصيتها وكيفية التواصل مع جمهورها. لذا فقد تحتاج النساء إلى معرفة كيف يرغبن فى الظهور؛ بحيث تكون المرأة جذابة دون إسفاف. ويفضل ألا يكون الشعر مغطياً للوجه أثناء الحديث، خاصة فى المواقف الرسمية، وإلا فسوف يفكر الجمهور فى أن المرأة لا تشعر بالراحة أو تحاول إخفاء شيء ما.

عليك دائماً الأخذ فى الاعتبار الأساسيات بشأن المظهر عندما تقدم عرضاً. هناك بعض الحقائق التى يمكن تطبيقها عندما يكون من الضرورى أن تحظى بقبول الجنسين؛ حيث يتوقع منك أن تقف منتصب القامة، تنقل النظر بين أوراقك وبين الجمهور، تتحدث بوضوح، وأن تظهر واثقاً ومتحمساً لرسالتك. كما أنك سيكون لديك فرصة أفضل أن تزيد من التأثير على الجنسين إذا تم رؤيتك غلى أنك خبير، ذو مظهر جيد، وخطيب مفوه. وكلما شعرت بالراحة على المسرح، كان من الأسهل أن تتعامل مع ما يلقيه الجمهور على كاهلك.

الاندفاع العاطفى

ليس هناك حاجة للقول بأن الرجال والنساء يتعاملون مع المشاعر والمواقف العاطفية بشكل مختلف، ومع ذلك فإن إدراك الفرق فى استجابتنا للمواقف وأسبابه قد يساعدنا فى التعامل مع المواقف المفاجئة بشكل أكثر هدوءً وحرفية. كما أنه من الضرورى أن نفهم كيف يرى الجنسان المشاعر حتى يتم التفاعل معها بالشكل المناسب وبفاعلية أعلى فى المواقف المختلفة.

كثيراً ما يلاحظ أن النساء هم الجنس الأكثر عاطفية، ولكن ذلك لا يعد حقيقياً دائمًا ولا أنه بالضرورة شيء حتمى. إن القدرة على فهم المشاعر يمكن أن تكون شيئًا فى صالح المتحدث. بينما تميل النساء إلى إدراك المشاعر بسهولة

فى أنفسهن وفى الآخرين فإن الرجال عادة ما يعانون من صعوبة إدراك وفهم هذه المشاعر، إلا إذا كانت الإشارة لهذه المشاعر شديدة الوضوح مثل البكاء أو الصراخ. لقد أوضحت الدراسات أن النساء لديهن مزيد من القدرة على التذكر عندما يتعلق الأمر بالأحداث العاطفية؛ لذا يتم نصح المتحدثين الذكور بتدبر العاطفية للجمهور حتى تتوافق بشكل مناسب مع الحالة المزاجية للجمهور، بينما يتم تشجيع السيدات لاستخدام مواهبهن الطبيعية وذكائهم العاطفى أثناء التواصل مع الجمهور.

يجب الاعتراف بأن الرجال عاطفيون تماماً مثل النساء، حتى إذا لم يظهروا ذلك بين زملائهم وأقرانهم. ولكن الرجال لا يستمعون إلى مشاعرهم مثل السيدات وهذا يعنى أنه بينما يمر الرجال بنفس المشاعر، فإن قدرتهم على إدراكها تكون أقل. والجانب الإيجابى لهذا هو عدم التركيز على النفس وعلى السلبيات أثناء الحديث، أى إن الرجال أقل احتمالاً للتعبير والتصرف بناء على مشاعرهم، على عكس النساء. أما فى مثل هذا الموقف فإن النساء يمكن أن يضعن أنفسهن فى مشكلة. وإنه لمن الضرورى أن تفهم النساء أن المشاعر التى تظهر فى المواقف المشحونة ـ مثل التحدث إلى مجموعة ـ تعد مشاعر مشتركة بين الجميع. والطريقة التى يتم بها التعامل مع هذه المشاعر هى ما ستحدد التفكير الجيد والسيئ وردود أفعال الجمهور، وبذلك تؤثر على تأثير المتحدث وفاعليته.

إن فهم ما يسبب انفعالك بمؤثر معين بطريقة معينة يمكن أن ينقذك فى المواقف غير المريحة. فإذا ما هاجمك شخص ما بالألفاظ أثناء حديثك وأدركت أنت حقيقة الاستجابة العاطفية الداخلية (استجابة عاطفية شائعة يمكن التعامل معها) فلن يزعزعك هذا الهجوم وسوف تكون قادراً على الاستجابة بشكل منطقى وذهن صافٍ. وهكذا فإذا استطعت الحفاظ على هدوئك أثناء الهجوم عليك وتعاملت مع المشاعر بالطريقة التى تستجيب بها، فسوف تكون لديك فرصة جيدة لزيادة دعم الجمهور لك.

وبالمثل، فإن أى موقف قد يثير استجابة عاطفية خاصة فى موقف العرض ــ مثل فقدان تسلسل الأفكار، عيب فى أحد الآلات السمعية والبصرية، الإلحاح فى الأسئلة، ضيف عدوانى، أو ظهور خلاف فى الرأى ـ بحاجة للتعامل معه بشكل فعال وذلك للحفاظ على المكانة والمصداقية. ولخلق صورة إيجابية لدى

الجمهور، فلابد أن يبدو المتحدث ثابت الجنان، وأن يحتفظ بروح الدعابة في وجه كل ما هو غير متوقع. قد يكون ذلك أسهل بالنسبة للرجال، إلا أن السيدات كذلك قادرات عليه.

إن معرفة كيفية التعامل مع الانتقاد عندما تتحدث يعد عاملاً مهماً أيضاً في التعامل مع ما يؤثر على الشخص عاطفياً. إن النساء يعتبرن النقد إساءة شخصية لهن أكثر من الرجال. إن فهم أن النقد هو مجرد رأى يمكن أن يساعد النساء على تفهمه؛ فإذا كان التعليق قاسيًا وغير عادل، حاول إبعاد نفسك عاطفياً، وفكر في مصدر النقد والهدف الذى يكمن وراء رأى الناقد. وعن طريق تحليل الموقف سريعاً، سوف تكونين في موقف أفضل وتستطيعين نسيان التعليق بدلاً من أخذه بمحمل شخصي. وإذا ما وجدت أن هناك شيئًا يمكن تعلمه من النقد الموجه إليك، فعليك بأخذ ما تظنينه مفيداً واتركى الباقى. وفى جميع الحالات، اشكرى الجمهور واستمرى فى الحديث.

يمكن للنساء أيضاً الاستفادة من مشاهدة اشتراك الرجال في المناقشات ذات الآراء المتضادة دون أخذ الجدل كهجوم شخص؛ ففى معظم الحالات يمكن للرجال مناقشة موضوع ما بشدة دون أن يحملوا أى مشاعر سيئة بعد انتهاء الجدل. أما النساء فهن أكثر احتمالاً لأخذ هذا الجدل بمحمل شخصي. ويمكن للجدل كثيراً أن ينتج عنه توتر شديد مما يصعب من إيجاد الحقيقة والحل المناسب، وعلى الرغم من أن الجدل أثناء الجزء الخاص بالأسئلة والأجوبة في نهاية الخطاب قد لا يكون مناسباً حيث لا يسمح المكان ولا الزمان، فإن السيدة التى تدربت جيداً على النقاش والجدال لن تضطرب من أى شخص يوجه لها سؤالاً جدليًّا.

ومفتاح التعامل مع مشاعر الاندفاع هو التوقع، والتدريب، والإعداد لأى موضوع محتمل ظهوره، وكلما عرفت المادة التى تتحدث عنها من جميع الزوايا والآراء، استطعت شرحها بنجاح حتى عندما يحدث ما هو غير متوقع. عندما تكون مرناً ذهنياً وعاطفياً، بالإضافة إلى معرفة مادة الحديث ككل، فإن ذلك سيمكنك من إدارة أى موقف مشحون عاطفياً، والذى قد يحد من ثقتك ويقلل من تأثيرك على الجمهور.

وجزء من هذه العملية هو التكرار. إن تكرار الطرق الفعالة يبنى الثقة، والتى تساعد على تنمية صورة إيجابية عن الذات.

فإذا ما كان لديك صورة سلبية عن نفسك أو خوف من الاجتماعات ويعمل ذلك على ظهور الاندفاع العاطفى، فعليك أن تطلب رأى خبير وتضمه إلى تدريبك على الحديث، فإذا ما عرفت مواطن قصورك وقمت بمواجهتها بشكل بناء، فإنك تكون على الطريق الصحيح لتصبح ذلك المتحدث الواثق والمؤثر الذى تستحق أن تكونه.

نصائح للسيدات اللاتى يتحدثن إلى رجال

مهما كان أسلوبك فى الحديث، فإن وجود عدة خيارات فعالة للتواصل مع الجنس الآخر يمكن أن يقوى علاقات العمل بشكل كبير. كما أن له علاقة بالتواصل مع الجمهور قبل أو بعد العرض. يجب أن تتذكر النساء أن الرجال يستجيبون بشكل أفضل للمحادثات الموجزة والتى تتجه للهدف مباشرة. يتوقع الرجال أن تكونى مباشرة بشأن الإنجازات والمشروعات الحالية ولا تقلقى فلن يعتبروا ذلك تفاخراً.

إن الرجال عادة لا يستجيبون بشكل جيد للتعبيرات المشحونة بالعواطف أو للمشاكل الشخصية. تذكرى أن الرجال يرتبطون من خلال الأنشطة وليس الحوارات مثل النساء، فإن عرض مشكلة على الرجال تجعلهم يجيئون بالحل لها وليس الشعور بالتعاطف. لقد تدرب الرجال على أن يقوموا بالحل منذ سن صغيرة، والاحتمال الأكبر هو أنهم يعتقدون أنك تعرفينهم بمشاكلك رغبة فى حلها، وليس أنك مجرد تشركينهم فيها.

إن النساء يسمحن للرجال بمقاطعتهن كثيًرا. فإذا كنت تقومين بإدارة جلسة نقاشية، لا تسمحى بسحب البساط من تحت قدميك. لا داعى للرد بوقاحة على من يحاول أن يسيطر على الجزء الخاص بالأسئلة والأجوبة، ولكن تعلمى المقاطعة بشكل مهذب. إذا فقدت السيطرة فى نهاية العرض، فقد تفقدين العمل الجيد الذى قمت به أثناء الجزء الرئيسى من الحديث.

نصائح للرجال الذين يتحدثون إلى النساء

إن أسلوب التواصل الأنثوى يتصف بالدفء والرقة، وهى الصفات التى كثيراً ما يخطئ فهمها الرجال على أنها إشارة على عدم الكفاءة. والاحتمالات هنا هى

أن المرأة التى تتحدث إليها بعيدة كل البعد عن عدم الكفاءة، ولكن لها أسلوب مختلف فى التواصل. حاول أن تضيف بعضًا من أسلوبها إلى أسلوبك حتى تكتسب اهتمامها ودعمها لك. قم بإضافة المزيد من التفاصيل إلى حديثك وتحدث بصورة أكثر شخصية. إن إضافة بعض الأشياء الشخصية للحديث سوف يجعل المرأة تشعر أنك تثق بها وتقدر صداقتها. كما أن إضافة كلمات مثل "من فضلك" و "أشكرك" إلى طلباتك قد يكون لها أثر كبير.

ضع فى ذهنك أنه على الرغم من أن النساء يملن للتحدث أكثر، فإنهن بشكل عام يتحدثن عن أنفسهن، ولكنهن قليلاً ما يتطوعن بالتعبير عن آرائهن. فالنساء يعتقدن أنك إذا أردت معرفة رأيهن فسوف تسأل عنه. اهتم بالإنجازات التى حققتها النساء اللاتى تتحدث إليهن وقم بتهنئتهن على ما حققنه. إنه غير محتمل أن يوضحن إنجازاتهن لك من تلقاء أنفسهن. حاول ألا تقاطعهن، واستخدم مهارات الاستماع الجيد أثناء تواصلك مع النساء.

ليس أفضل، مختلف فقط

تذكر أن الاختلاف بين أى أسلوبين لا يعنى أن أحدهما سيئ أو خطأ. إنه فقط مختلف. يمكن للرجال والنساء أن يتعلمن من اختلافات بعضهم البعض، ثم استخدامها فى أساليب تواصلهم. إن فهم ما يجعلك أنت وأقرانك مهيئين للعمل معًا سوف يقربكم من هدفكم بأن تكونوا متحدثين واثقين.

مرة أخرى نقول إن أحد أساليب التواصل ليس أفضل من الآخر. هناك فقط تواصل فعال وغير فعال، وهذا يعتمد على النص، الرسالة، والمرسل والمتلقى للرسالة. قد يتواصل رجال الأعمال بالأسلوب الذكورى ولكن ذلك فقط لأن شركاتهم قد تأسست بأصحابها الذين يستخدمون هذا الأسلوب. ومع ذلك فهناك العديد من الشركات الحديثة التى قامت النساء ببنائها وإدارتها وهن يستخدمن الأسلوب الأنثوى. وكل منهم يستفيد من دمج الأسلوبين معاً تماماً مثل المتحدثين فى عروضهم. إن التفكير أن جميع النساء سوف يستجبن بشكل أفضل للأسلوب الأنثوى فى الحديث يمكن أن يكون أمرًا مجحفًا تمامًا مثل التحدث إلى جميع النساء وكأنهن رجال.

إن المهم هنا هو إيجاد الأسلوب المناسب لك. وذلك سوف يتطلب الممارسة، والملاحظة الدقيقة، والتعاطف. إن العديد من المتحدثين الرجال

الناجحين يستخدمون مزيجا من الأسلوب الأنثوى والذكورى. وهناك أيضاً سيدات ناجحات وجدن أن أفضل طريقة للتحدث هى أن يتحدثن بالأسلوب الذكورى للحديث.

وفى مهمتك للوصول للهدف مع الجمهور سواء كانوا ذكورًا أو إناثـًا، سوف تستفيد من التعديل المستمر للأسلوب ومحتوى ما تقول. استخدم ذكاءك للتعرف على جمهورك. جاهد لفهم مستمعيك على مستوى أعمق وتعديل أسلوبك حتى يمكن رؤيتك على أفضل وجه، وبالتالى تكون لرسالتك فرصة كبيرة للوصول للجمهور.

ما وراء النوع

حتى عندما تتقن الاستخدام الجيد للأسلوبين الذكورى والأنثوى فى الحديث سوف تكتشف أن النوع ليس هو الشىء الوحيد للتفكير فيه فيما يخص التواصل.

فإن الناس لديها أساليبها الخاصة للتواصل، ويتم تشكيلها وتنميتها تحت تأثير العديد من العوامل البيئية والثقافية، وأفضل وسيلة للتواصل، والإقناع، والتأثير على الناس هى موائمة أسلوبك ليناسب أسلوبهم مباشرة، وبينما قد يكون هذا مهمًا أثناء التواصل مع أشخاص من نفس بيئتك الثقافية، فإنه لمن الأكثر أهمية أن تهتم بذلك عندما تتحدث مع جمهور من خارج ثقافتك. إن اختلافات الثقافة، والعرق، والاختلافات الفردية قد تشكل عوائق هائلة عندما تحاول التواصل مع جمهور ذى ثقافات متعارضة.

إن الجهل ليس نعمة. قبل التحدث لأى جمهور أو تقديم عرض لشركة لا تعرف شيئاً عنها، عليك أن تقوم بعملك. لا تتحدث إلى غرباء، ولكن عليك أن تعرف إلى من تتوجه بالحديث. إن ذلك من أساسيات تشكيل أسلوب حديثك. كما أن معرفة إذا ما كان غالبية الجمهور سيكون من الرجال أو النساء يعد أمرًا غاية فى الأهمية، وإن الجنس، والعرق، والطبقات أشياء مرتبطة ببعضها البعض. فكر على سبيل المثال أن فى بعض الثقافات الآسيوية تعد الخلافات فى الرأى غير لائقة بين الجنسين. وبعض الثقافات الأخرى مثل أوربا الشرقية وأمريكا الشمالية، كثيراً ما تتواجه وتتعارض كجزء من التواصل فى الصفقات

العملية، وكلما فهمت الثقافة الخاصة بجمهورك، كنت فاعلاً فى تواصلك معهم وسيطرت على قلوبهم وأذهانهم.

وسواء كنت تعرض مشروعًا لمجلس إدارة، أو تشارك أفكارك فى اجتماع أولياء الأمور، فإنه لمن المهم تفهم جمهورك على أفضل وجه ممكن.

◆ ◆ ◆

إن الناس يتواصلون بدرجات متفاوتة، ولا يجب عليك أن تضطرب بسبب أى سؤال نقدى أو مناقشة ساخنة. احتفظ بسيطرتك على مشاعرك واجعل ذهنك صافياً. فإذا ما أساء لك شخص، فقد يكون ذلك بدون قصد أو يعود إلى عدم فهم اختلاف الثقافات. إن فقدانك لأعصابك يقلل من سلطتك وصورتك كخبير. استخدم الفطنة، والمنطق، وقدرتك على التواصل بأسلوب متوافق مع الجمهور لبناء توافق قوى والتأثير على وجهات نظرهم.

١٦

التعافى من أزمات الحديث
أو التلعثم أثناء الحديث

أزمة التواصل

متى نعلم أن لدينا أزمة فى الحديث؟ بالنسبة لبعض الناس فإن إدراك وجود الكارثة يأتى عندما يكونون فى حالة من الرعب التام. وفى هذه اللحظة يكون من الصعب اتخاذ قرارات جيدة والتى يمكن أن تغير من هذا الحدث غير السار وتحسن من الموقف. وكثيراً ما يكون الحل للخروج من الأزمة بسرعة هو التنبؤ بها مسبقاً. دعونا أولاً نلق نظرة على مكونات الأزمة.

إن الأزمة هى حدث خرج عن السيطرة، وتم شحنه وتحريكه بعدد من التأثيرات البيئية المحيطة مثل المنافسين، الإعلام، التكنولوجيا، الأصدقاء، شركاء العمل، خلل فى المنتج، عيب فى البرامج، جروح، وفاة، فضائح، أشخاص، تأخير موعد الطيران، حالة الطقس، أو أى تأثير خارجى آخر والذى قد يسبب انحرافاً عن الشىء المتوقع أو المخطط له، وعندما تحدث الأزمة فإن أول رد فعل للشخص الذى لا يتحمل المسئولية هو الفرار، على عكس من يكون دوره هو قيادة الموقف.

إن السمات الأساسية للأزمة هى أنها غير متوقعة، وأن بعضًا من عواقبها حتمية، وأن المسئولين يجبرون على اتخاذ قرارات سريعة وذكية تحت الضغط المتزايد فى محاولة لحل الأزمة.

وحيث إن هناك سيناريوهات لا حصر لها للأزمات، فإنه لا يمكننا وضع علاج محدد للتعامل مع كل ما هو غير متوقع. ومع ذلك، فباستطاعتنا تحديد بعض الأفكار المفيدة والتى سوف تمنحك فكرة عامة عن كيفية التفاعل فى مواجهة أى أزمة حالية أو قادمة.

١ *التوقع.* إن أحد أهم خطوات التعامل مع الأزمة هو توقعها. عند الإعداد لحدث ما، يجب على المتحدثين والمخططين للاجتماع أن يفكروا فى أسوأ سيناريو وإعداد المصادر والخطط البديلة لهم.

٢ *الوعى.* بمجرد حدوث أول إشارة على وجود الكارثة، قد يأخذ الإنكار والتمنى مكان التفكير السريع واتخاذ القرارات المحددة. فى أى موقف حساس خاصة عندما تكون هناك نتائج مهمة تعتمد على توصيل خطاب مهم، حديث، أو موقف تواصل، فإن المسئولين عن إدارة الموقف يجب أن يكونوا شديدى الحذر لأول إشارة للمشاكل والتصرف على الفور.

٣. *المسئولية.* عندما يحدث ما هو غير متوقع، كثيراً ما يجد الناس الأعذار ويبحثون عن كبش الفداء، ومن المهم أن يكون لكل شخص دور محدد وواضح ومسئوليات خاصة. لذا، وبمجرد حدوث الأشياء بشكل مريب، يقوم اللاعبون الأساسيون والمعتمد عليهم بالتواصل وتحمل المسئولية والعمل على إصلاح الموقف.

٤. *تجربة الأداء.* يجب أن يتم عمل تجربة أداء على موقف الكارثة المحتملة ذهنياً وجسدياً، فإذا ما تعطلت شاشة عرض الباور بوينت فى منتصف العرض، فعلى العارض أن تكون لديه القدرة على الإكمال من المكان الذى توقفت عنده الشرائح وينهى الحديث بنهاية ناجحة بدون أى أدوات سمعية أو بصرية مساعدة. إن الاستعداد وتجربة الأداء للمواقف كما لو كانت فى ظروفها الواقعية سوف يؤكد على أنه سوف يتم الوفاء بأهداف الجميع ويتم تجنب الكوارث الكبيرة.

٥. *الهدوء والسكينة.* حتى عندما يكون الإعداد على أعلى مستوى فإن الأشياء يمكن أن تسير بالشكل الخطأ، وعندما يحدث ذلك، يكون الرعب والفزع هو الشعور السائد؛ مما يؤدى إلى أن تتحول الكارثة الصغيرة إلى أخرى كبيرة. وكلما كثرت أجزاء موقف معين، زاد احتمال حدوث خلل فى مكان ما. وأحياناً ما لا تحدث مشكلة واحدة فقط، بل سلسلة من المشاكل المتصلة والتى قد تؤدى إلى كارثة تسيطر على الأمور. وهنا تظهر أهمية الأذهان الصافية. وبالحفاظ على الهدوء والتحليل السريع للموقف، يمكن للقائم على العرض أن يخرج بسرعة من موقف الأزمة. فإذا ما لم يكن هناك خطة لأزمة معينة، فإن التفكير المنطقى واتخاذ القرار بسرعة سوف يساعده بشكل بناء على إعداد البديل، وتذكر أن التعامل مع الكارثة فى وجود الهدوء والسكينة سوف يزيد من مصداقيتك.

ماذا تفعل عندما تواجه ضيفًا عدوانيًّا

عندما تواجه بجمهور عدوانى، اسأل نفسك أولاً: "كيف لى أن أعرف أن هذا الجمهور عدوانى؟" تذكر أنه عندما يكون الناس قلقين فإنهم يفسرون المعلومات الحيادية على أنها سلبية. لقد ظهر فى دراسات بحثية أن الأشخاص الذين يشعرون بالقلق هم الأكثر احتمالاً للانتباه إلى ردود الفعل السلبية والتفكير فى أن الرأى الحيادى هو رأى سلبى. على سبيل المثال، فإننا عندما نكون متوترين، فإننا أكثر ميلاً للاعتقاد أن هناك شخصًا ما يضحك ساخراً منا بدلاً من افتراض أنه يضحك بسبب شىء مرح أو أنه يضحك معنا.

لذا فقبل أن تفترض أن الجمهور عدوانى، انظر إلى الموقف بموضوعية. هل يتحدث الناس بينما أنت تقول شيئاً؟ هل يبتعد الناس بنظرهم عنك؟ هل يوجهون لك أسئلة لكى يشعروك بالحرج؟

فإذا ما وجدت أن النظرة الموضوعية أكدت ما اعتقدته، فيمكنك الافتراض بأن جمهورك عدوانى بالفعل. أما إذا لم تؤكد اعتقادك، فعليك أن تعمل للتخلص من هذا الاعتقاد الذى يشعرك بأن جمهورك عدوانى.

وهناك عامل آخر يجب التفكير فيه وهو إذا ما كان جمهورك عدوانيًّا أم أن فردًا واحدًا من الجمهور فقط هو العدوانى. إن شخصًا واحدًا يمكن أن يجعلك

تشعر وكأنك على حافة الهاوية، وهذا الشخص يمكن أن يشعرك وكأنك تتعرض للهجوم.

كيف يستجيب الأشخاص الحاضرون للشخص العدوانى؟ إذا لم يقولوا أى شىء للدفاع عنك، فلا تفترض أن صمتهم يعنى موافقتهم على ما يقوله الشخص العدوانى؛ فقد يكون هذا الشخص فى مكانة عالية فى المنظمة ويسيطر على الموقف أكثر منهم، وأنهم يخافون منه. عليك أن تعرف إذا ما كنت تواجه عدة أشخاص عدوانيين أم أنه شخص واحد فقط هو الذى يتسم بالعدوانية.

عندما يكون هناك شخص واحد عدوانى بين الجمهور، فإن لديك عدة خيارات. يمكنك اختيار تجاهله وتذكير نفسك أنه لا يمكن لأى أحد أن يرضى الجميع. وقم بالتركيز على ردود الأفعال الشفهية وغير الشفهية الإيجابية التى تتلقاها من بقية الجمهور. وهناك خيار آخر وهو أن تقوم بعمل بحث قبل موعد الحديث؛ فإذا سمعت أن هناك شخصًا معروفًا بالعدوانية فى المجموعة، يمكنك معرفة ما يعارضه هذا الشخص وتحديد سبل مواجهة هذه الاعتراضات أمام الجميع. على سبيل المثال: "قد يتساءل البعض منكم كيف يمكن أن يكون ذلك شيئًا حقيقيًا - دعونى أخبركم..." كما يمكنك محاولة مشاركة هذا الشخص فى الحوار وإخماد التوتر عن طريق سؤاله عن أفكاره.

وهناك سيناريو آخر يجب وضعه فى الاعتبار، وهو إذا ما كانت النبرة العامة للجمهور عدوانية بسبب قائدهم. كثيراً ما يستطيع القائد الذى يتسم بالجاذبية التأثير على الآخرين لتبنى وجهة نظر معينة ويبدأ فى جعلهم جميعاً يفكرون بطريقة واحدة، وهذا يحدث عندما يصبح هناك رأى معدٍ وينتشر من القائد للآخرين. إن تفكير المجموعة هو نوع من التفكير المشحون بالعاطفة، لذا فإن أفضل طريقة للتخلص من التوتر هى تحديد الحقائق وتوصيلها بطريقة تلائم تفكير الأشخاص المتواجدين. نحن نجد التفكير الجماعى عندما لا تكون هناك أفكار بديلة مطروحة، لذا ابحث عن طريقة للحصول على بعض الأفكار الجديدة. اطلب من الحضور أن يأتوا بتفسيرات بديلة.

قاعدة أساسية : لا تكن مدافعاً

أياً كانت الطريقة التى اخترتها للتعامل مع الشخص العدوانى، فإن القاعدة الأساسية التى يجب تذكرها دائماً هى ألا تصبح مدافعاً؛ فعندما يكون رد فعلك

دفاعيًّا، فإنك تفقد السيطرة على الموقف وتفقد مصداقيتك، ولن يراك الناس بعد ذلك كخبير أو شخص ذى سلطة، كما ستفقد ثقتك بنفسك.

والأهم من ذلك، هو أن الاستجابة الدفاعية لن تقرب الناس منك؛ فإنه من الصعب أن تشعر بالتواصل مع شخص يستجيب بشكل دفاعى، فإن مثل هذه الاستجابات تنشئ علاقات عدائية؛ فإن الأمر يصبح "أنا فى مقابل هم"، "فوز ـ خسارة" أما ما تحتاج إليه أنت فهو علاقة "فوز ـ فوز" فى أى وقت تتواصل فيه مع الآخرين.

فكر عندما استجاب شخص ما إليك بطريقة دفاعية. كيف شعرت؟ ماذا كان أول رد فعل لك؟ غالباً أصبحت مدافعاً مثله وتمسكت أكثر بموقفك. عندما يدافع الناس عن موقفهم، فإن الأمر ينتهى بكلا الطرفين وهما يتمسكان بقوة بمواقفهما الأصلية. ولا يتم التوصل لحل، ويشعر الطرفان بالإحباط وخيبة الأمل.

إذا اختلف شخص معك، فإن الاستجابة الدفاعية قد تكون: "لا، إن ذلك غير صحيح. بل هو مثل..." أو "كما قلت من قبل [ثم قم بتكرار عباراتك الأصلية]" أما الاستجابة غير الدفاعية والمفيدة قد تكون: "حسناً، أتفهم سؤالك. أشكرك على إثارة هذه النقطة، والآن ساعدنى على فهم أى جزء يقلقك على وجه التحديد"

وعندما يوجه لك شخص سؤالاً غير لائق بالفعل، لا تكن دفاعياً أو تحاول الخداع فى الإجابة. قل ببساطة شيئًا مثل: "إننى غير مؤهل لمواجهة هذا الموضوع" أو "إننى لا أتقبل أسئلة شخصية مثل هذا السؤال" أو "إننى لست المصدر المناسب للإجابة عن هذا السؤال"

ماذا تفعل عندما تكون على كرسى الاتهام؟

كلما ازداد الموقف سخونة وزادت أهمية النتيجة المرتقبة من موقف التواصل، زاد احتمال أن يجد المتحدث نفسه يجلس على كرسى الاتهام. إننا كثيراً ما شاهدنا آخرين فى مثل هذا الموقف غير المريح والذى يتلقون فيه أسئلة عدوانية فى المؤتمر الصحفى القومى. على سبيل المثال فإن وسائل الإعلام ترى أن الرئيس جورج بوش يحاول تجنب الجلوس على كرسى الاتهام قدر الإمكان؛ وذلك عن طريق الحد من مشاركته فى المؤتمرات الصحفية والمؤتمرات الشبيهة

والتي قد تعرضه للاستفسارات المحرجة والتي تجبره على أخذ مواقف والدفاع عن سياسته. ومع ذلك، فإنك لست بحاجة لتكون رئيساً حتى تجد نفسك فى بؤرة الاتهام، وعليك الإجابة على الجمهور المنتقد والذى سوف يقوم بتحليل كل كلمة منطوقة وغير منطوقة. فمن مديرى الأعمال الذين يجب عليهم الاستجابة لوفدى أملاك الشركة إلى الأزواج الذين يتبادلون الاتهامات بالخيانة الزوجية، إن هذا المقعد ليس مجرد مكان غير مزيح، ولكن كيفية التعامل مع نفسك عندما تكون عليه هو ما يحدد رؤية الآخرين لمصداقيتك، وكفاءتك، وأهليتك للثقة.

وعلى الرغم من أنه من الجيد الحفاظ على الهدوء أثناء التحاور مع الآخرين، فإنه يكون أمراً حتمياً عندما يكون هذا التحاور تحت ضغوط معينة.

إن الطريقة الفعالة للتعامل مع كونك على مقعد الاتهام حيث عليك أن تدافع عن نفسك أمام واحد أو عدة سائلين عدوانيين هو أن تسلك طريقة المبادرة المضادة والتى تمنع تصاعد أى تبادل للكلمات والأفعال مشحون عاطفياً.

على سبيل المثال عندما يصيح بنا شخص ما، فإن أول رد فعل فطرى لنا هو الصراخ. وعندما يحاول شخص ما أن يدفعنا للعجلة، فإننا نبدأ فى الشعور بالقلق والإسراع، وعندما يقاطعنا شخص ما، فإننا نميل إلى عمل المثل للحفاظ على السيطرة على الحديث، وعندما يتصرف شخص ما بعدوانية نحونا، فقد تصبح لهجتنا حادة، ونحول طريقتنا فى الحديث إلى إما المواجهة أو الهرب.

وللأسف، فإن مثل هذه السلوكيات نادراً ما تفيدنا نحن أو المواقف حيث لا تتجاوز كونها تعبيرًا مؤقتًا عما بداخلنا. على العكس فإن مثل هذه السلوكيات تسبب تصاعد الموقف المتوتر بالفعل إلى موقف متفجر.

أما مع المبادرة المضادة واستخدام التواصل لإخماد الموقف، فإننا نحافظ على مصداقيتنا عن طريق الحفاظ على مشاعرنا، كما أن ذلك يسمح لنا بالحفاظ على صورة واضحة للموقف، والاستجابة له بطريقة منطقية بدلاً من أن يتم استدراجنا إلى سلوك قد يؤدى إلى فقداننا للسيطرة مما يؤثر سلباً على الطريقة التى يرانا بها الجمهور.

قرر استخدام سلوكيات الإخماد فى المرة التالية التى تجد نفسك فيها فى موقف تحت ضغط معين. فإذا استمر شخص ما فى مقاطعتك أثناء حديثك، لا تتمادَ معه بفعل المثل، ولكن استغرق دقيقة وأسأله بهدوء وبنبرة ودودة "هل لى أن أنهى حديثى؟" أو قل "إننى أود أن أجيب عن سؤالك إذا سمحت لى

إذا تصرف شخص بعدوانية تجاهك، عليك أن تحافظ على هدوئك، وبكل هدوء قم بإبطال هجوم هذا الشخص بطريقة دافئة وودية. قم بفصل رسالته عن المشاعر التى تتلقاها. استجب للرسالة بدلاً من السلوك العدوانى.

وبالمثل، عندما يوجه لك شخص سؤالاً ترى أنه غير عادل، فلا تسارع بإجابة دفاعية. وبدلاً من ذلك، اطلب من السائل توضيح أو إعادة شرح السؤال. ثم إذا كنت لا تزال ترى اتهاماً فى السؤال، قم بمواجهة الرسالة الكامنة التى ترى أنها غير عادلة قبل الإجابة عن السؤال. إنك بهذا لم تأخذ القوة فقط من السائل، ولكنك اكتسبت أيضاً لحظات تأمل لتسمح لنفسك بالاستجابة بشكل فعال للهجوم الخفى الذى يحتوى عليه السؤال.

قد يستخدم الناس أسئلة مضادة وسلوكيات عدوانية للحصول على رد فعل منك. فلا تلعب لعبتهم. وأبق ذهنك صافياً، استمع بحرص للرسالة الأساسية وقم بمقاومة الرغبة فى الرد بالمثل واستمع لرسالتهم واستجب لهم مع الحفاظ على هدوئك بحيث تنزع الحدة من الموقف.

تمارين للممارسة

١. عليك أن تحصل على الخبرة فى التعامل مع الأشخاص صعبى المراس. ابحث عن الأشخاص المعتادين على الهجوم الحاد. قم بالتحاور معهم واعلم حتى أنه إذا لم تسر الحوارات بشكل جيد، فإن ذلك قد لا يكون بسببك. استخدم هدوءك وحكمتك عندما يكون الموقف الذى تتحدث فيه متوتراً.

٢. قم بالتدريب على الاختلاف مع الناس والتعبير عن آراء مضادة. وسوف ترى أن الخلاف لا يعنى بالضرورة أن هذا الشخص لا يحبك أو لا يحترمك.

٣. تحقق من افتراضاتك. واحذر من الافتراضات التى تقوم بها بشأن الناس الذين يختلفون معك أو مع ما تقوله. قم بتحرى صحة هذه الافتراضات واعرف أنها قد لا تكون صحيحة.

كيف تتعافى بشكل جيد من أزمات الذاكرة؟

إننا جميعاً ننسى أشياء من وقت لآخر. قد يأتي شخص لك ويقول "إنه من الرائع أن أراك" وأنت ليس لديك أى فكرة عمن يكون هذا الشخص. ويسألك شخص سؤالاً عن شيء كنت تتحدث إليه عنه في يوم سابق ولا تستطيع حتى تذكر الحوار. لقد مرت "لارينا" مؤخراً بتجربة مشابهة عندما تم عمل مقابلة لها فى مجلة. لقد قال المحرر "إن هذا الجزء الذى قمت بقوله الآن رائع بالفعل، هل يمكن أن تقوليه مرة أخرى؟" ولم يكن لديها فكرة عما قالته (ولكنها كانت سعيدة أنه كان شيئاً جيداً) ولكنها لم تستطع تكراره. إنه لمن الطبيعى أن تعطى لنفسك القليل من الاهتمام أثناء الحديث، وفى الواقع يعد هذا شيئًا جيدًا؛ لأن التركيز على النفس يزيد القلق. وإذا قمت بالتركيز على ما حولك أثناء الحوار، فإنك لن تشعر بالقلق. بيد أنه قد تكون هناك مشكلة إذا طلب منك شخص إعادة شيء مما كنت تقوله.

صدق أو لا تصدق، فإن أزمات الذاكرة يمكن أن تكون شيئًا رائعًا عندما تتعامل معها بالشكل المناسب. لقد مر الجميع منا بفشل فى تذكر شيء - والبعض منا يعانى من ذلك أكثر من البعض الآخر. والرائع هنا أن الناس قد يتواصلون معك وتجد أن ذلك شيء مرح إذا كنت صادقاً معهم. فعندما نسيت " لارينا" ما قالته فى لقائها مع الصحفى، ضحكت وقالت ببساطة: "آه، ليس لدىّ فكرة عما قلته لتوى" ولقد ضحك المحرر أيضاً. واحتراماً لوقت المحرر قالت "لارينا": "دعنا نذهب إلى النقطة التالية إن كان ذلك مناسباً، وسوف أتذكر ذلك فيما بعد" أما إذا سيطر عليها سلوك إخفاء القلق وحاولت تذكر الإجابة أو حتى اختلاق أى إجابة للهروب من الموقف، فقد تكون استجابتها حينئذ غير جيدة. وهذا قد يعرض مصداقيتها للخطر.

إذا كنت فى موقف اجتماعى جديد وتريد تذكر أسماء الأشخاص وتتجنب أزمات الذاكرة فيما بعد، فإن هناك بعض الحيل التى يمكنك القيام بها. إن أهم ما يمكنك عمله لتذكر شيء ما هو إيجاد طريقة لربطه بشيء تعرفه بالفعل. فقد يذكرك لون قميص الشخصية باسمه، وبدلاً من محاولة حفظ اسم الشخص يمكنك فقط تكرار ربط اسم الشخص مع الشيء المميز له حتى تستطيع تذكره. وبذلك تقوم بربط المعلومة مع ذكرى موجودة بالفعل فى ذهنك، وبذلك تستطيع أن تقلل كثيراً من أزمات الذاكرة التى قد تنتابك.

لقد أوضحت الكثير من الدراسات أن القلق قد يفسد الذاكرة، وأشارت نتائج بحث "لارينا" إلى أن المشاعر المحيطة قد تؤدى لنفس النتيجة، فإذا كنت قلقاً، فقد تكون أكثر عرضة لمواجهة صعوبات عند تذكرك لأى شىء. لا تعتمد على الذاكرة وحدها فى الأوقات التى تمر فيها بالتوتر والضغوط. اجعل حوارك يدور فى صيغة المضارع حتى لا تعتمد على ذاكرتك.

لقد قمنا بمناقشة ما يحفز الذاكرة مثل البطاقات المدون عليها الملاحظات وشرائح الباور بوينت للعروض. إذا كنت عرضة للنسيان تحت الضغوط (مثل معظم الناس)، فلا تقم بخلق ضغط إضافى على نفسك عن طريق زيادة اعتمادك على ذاكرتك أثناء القيام بإلقاء خطاب. قم بتطوير استراتيجيات لتقوية ذاكرتك. كما يجب أن يكون لديك خطة بديلة فى حالة نسيان شىء مهم أثناء العروض الرسمية.

ماذا تفعل إذا شعرت أنك ستبكى؟

إن معظم الناس يخافون من "الانهيار" الذى قد يصيبهم فى المواقف التى يحتاجون فيها إلى التحدث أو المشاركة غير الشفهية. وأحد أهم المخاوف التى سمعناها من الناس هو الخوف من البكاء أمام الآخرين؛ فإن بعض الناس يميلون للبكاء عندما يشعرون بالحيرة أو التوتر. هل شعرت بالقلق بشأن ذلك من قبل؟ هل حدث ذلك من قبل أو أوشك على الحدوث؟ إنه شعور مرعب، ولكن هناك بعض الأشياء التى يمكنك القيام بها بهذا الشأن:

- قم بتحديد مدى قربك من أن تنفجر بالفعل فى البكاء. فإذا كانت الدموع فى عينيك أو بدأت بالفعل فى البكاء، فقم بالاستئذان من الموقف لعدة دقائق لاستعادة هدوئك. إن البكاء مثل الكرة التى تسقط من أعلى التل - فإنه من الصعب إيقافها بمجرد أن بدأت التحرك، ولكن يمكنك إيقافها وهى تدنو على قمة التل قبل أن تبدأ فى السقوط، وسوف نخبرك كيفية عمل ذلك فى الخطوات القليلة التالية، ولكن دعنا نعد أولاً لفكرة الاستئذان إذا بدأت فى البكاء.

  عندما تستأذن لنفسك بالخروج فإنه لمن الضرورى استعادة هدوئك بسرعة حتى لا تعود إلى الموقف الاجتماعى بعين متورمة أو تنتظر لمدة نصف ساعة

قبل أن تعود. ولا تستغل هذا الوقت فى تذكر الأشياء التى أغضبتك لأن ذلك سوف يؤكد المشاعر السلبية التى تشعر بها. فقط اعرف أن غضبك مبرر وركز على بعض العوامل الإيجابية للموقف أو بعض الأحداث السعيدة التالية لمساعدتك على تغيير ما تشعر به.

- إذا لاحظت أن مشاعرك تسيطر عليك ولكنك لم تبدأ فى البكاء بالفعل، أجبر نفسك على قول شىء. نعم قد يكون هذا هو آخر شىء تود فعله فى هذا الموقف، ولكن ذلك أمر شديد الفاعلية؛ لأنك سوف تخرج ذهنك مما يقلقه وتشترك فى الحوار مع الآخرين، كما سوف تعلم نفسك درسًا قيمًا بأنك تستطيع السيطرة على مشاعرك بأفعالك.
- إذا أمكن قم بتناول شىء خفيف أو مضغ العلك. إنه لمن الصعب أن تبكى وأنت تمضغ شيئاً. حاول ذلك - أثناء مشاهدة أكثر الأفلام حزناً قم بوضع قطعة كبيرة من العلك فى فمك وابدأ فى مضغها. وسوف تجد أنه من الصعب عليك أن تقوم بالمضغ والبكاء فى آن واحد.

حتى فى أسوأ الحالات، عندما تظهر دموعك أو أى إشارات على مشاعرك المحبطة، تذكر أن معظم الناس عاطفيون وسوف يفترضون أنك تمر بموقف عصيب. إن معظم الكوارث والأزمات الخاصة بالمواقف الاجتماعية ومواقف التحدث أمام الناس لا تعد أمراً شديد الصعوبة إذا حدثت مرة واحدة فقط أمام الناس الذين يرونك بانتظام. فإن لدى هؤلاء الناس انطباعًا جيدًا عنك ولن يدمره حدث واحد. وعلى الجانب الآخر، فإذا حدثت هذه الأزمات باستمرار فى مثل اجتماع الموظفين، فإن هناك احتمالاً لوجود بعض الآراء السلبية. إذا كان التعبير عن المشاعر (البكاء، الانفجار غاضباً، أو أى سلوكيات غير لائقة فى مواقف معينة) يعد مشكلة فعليك أن تفكر فى اللجوء إلى معالج.

كيف يمكنك التعافى من التلعثم الشفهى وغير الشفهى؟

تخيل هذه السيناريوهات المحرجة:

- أنك تتلعثم فى الحديث أثناء مقابلتك للتقدم لوظيفة أحلامك ولا يمكنك التركيز فى أفكارك.

- أنك فى اجتماع غداء مهم ووقعت صلصة الاسباجتى على قميصك الأبيض.
- قمت بالنداء على جارك فقلت له "أحمق" بدلاً من "أحمد"
- تقوم بإلقاء خطاب وتعثرت ووقعت بسبب سلك الميكروفون.

تبدو كل هذه الأشياء أزمات بسيطة، أليس كذلك؟ قد يكون الأمر كذلك، ولكن إليك نقطة مهمة لتذكرها: إن الطريقة التى تستجيب بها لموقف الأزمة هو أهم من الأزمة نفسها؛ فإن التعامل مع الأزمة بحكمة وهدوء قد يزيد من مكانتك لدى الجمهور والآخرين أكثر مما قد تحصل عليه من موقف يمر دون مشاكل.

اسأل نفسك إلى أى مدى كان الخطأ ملحوظاً بالنسبة للآخرين. كثيراً ما يجذب الناس الانتباه لأنفسهم عندما يحاولون إخفاء ما حدث أكثر من أن لو سمحوا له أن يمر دون ملاحظة. إذا كان هناك شيء شديد الوضوح، فقد ترغب فى الاستجابة له والاعتراف باختصار بحدوثه، وإلا فاتركه واستمر فى الحديث أو الاستماع إلى الآخرين.

إذا كنت سريع البديهة ويمكنك عمل نكتة مرحة حياله، قم بذلك. أما إذا كانت هذه النكتة أسوأ من الموقف، فلا تقلها. حاول تجنب الفكاهة التى تنتقص من قدر نفسك، ولا تقم بعمل ضجة كبيرة على الموقف.

إذا قمت بإهانة أو إساءة لشخص ما دون قصد، فقدم اعتذاراً صادقاً. ولا تستمر فى قول "لا أصدق أننى قلت ذلك. إنه أمر محرج للغاية..." إذا كان لديك سبب منطقى عن أدائك الذهنى بهذه الطريقة فى هذا اليوم، يمكنك عرضه، على سبيل المثال، إذا كنت قد وصلت المؤتمر للتو وقلت شيئاً محرجاً، فيمكنك قول: "لقد وصلت الفندق فى الرابعة صباحاً اليوم، وأعتقد أن نقص النوم هو السبب فى ذلك" تذكر ألا تبالغ فى تفسيرك واعتذارك.

إن الناس بشكل عام عاطفيون ولا يحكمون على هفوات اللسان. لقد قمنا جميعاً بعمل شيء سخيف ومحرج فى وقت معين بحياتنا. إذا ضحكنا على الآخرين، فإنه لأننا سعداء أن ذلك لم يحدث لنا ونشعر بالسوء لأنه قد حدث لهم. نادراً ما يكون الباعث على الضحك هو الانتقاد الشديد أو القسوة. وإذا وجدنا أن أحدهم يسخر منا بسبب ما حدث، فعلينا سؤال أنفسنا إذا كان يجب علينا أن نهتم برأى هذا الشخص الناقد الساخر من الأساس أم لا.

كيف تستجيب عندما لا تعرف ما تقوله؟

إنه شعور مفزع أن تكون فى موقف أو يتم توجيه سؤال لك وتجد أن عقلك صار فارغاً تماماً. هل تعرف هذا الشعور؟ إنه سيئ للغاية، أليس كذلك؟

قد يتم سؤالك أثناء تفكيرك فى أشياء أخرى. أو قد يكون ما قاله الشخص الآخر لا يعد منطقيًّا بالنسبة لك. أو قد لا يكون لديك ما تقوله فى هذا الموضوع. وبغض النظر عن السبب، فإنه لشعور سيئ أن تجد كل العيون عليك بينما أنت لا تعرف ما تقول. إليك فيما يلى ما عليك فعله:

- أولاً، اسأل نفسك إذا كنت قد سمعت السؤال أو العبارة التى سوف تجيب عنها بالشكل المناسب. إذا لم يكن الأمر كذلك، فإنه من الجيد أن تطلب التوضيح أو الإعادة. بالطبع لا ينبغى أن تكون باحثاً عن الكمال وتحرص على الفهم التام للسؤال عن طريق توجيه خمس أسئلة للسائل لتوضيح هذا السؤال، ولكن من المناسب أن تطلب من الشخص توضيح أو تكرار السؤال مرة واحدة.
- ثانياً، حان الوقت للتفكير ! ثق فى نفسك، فإنك غالباً تعرف أكثر مما تعتقد. فإذا لم تكن قادراً على التفكير فى موقف السؤال، قم بالتمرين: تدرب على إجابة الأسئلة المحرجة فى تجارب الأداء، قبل الحدث الفعلى.. قم بعمل قائمة لموضوعات حوارية هامة تقوم بمناقشتها بانتظام. استخدم مفاهيم من وظيفتك، منطقة سكنك، أسرتك، هواياتك. خذ بعض الأوراق واكتب موضوعاً عن كل منها. ثم اختر موضوعاً واحداً واكتب عنه بحرية. لا تراقب نفسك، فقط اكتب كل ما يأتى إلى ذهنك، وللمزيد عن عملية الكتابة الحرة، اقرأ كتاب: *"The Accidental Genius: Revolutionize Your Thinking Through Private Witing"* للكاتب "مارك ليفى"
- ثالثاً، لا تشعر بالضغط لمناقشة شىء لا ترغب فى مناقشته أو لست مؤهلاً لمناقشته، ولكن لا تخجل من مناقشة موضوع ببساطة لأنه يجعلك لا تشعر بالراحة. لقد ناقشنا أهمية التعبير عن الآراء وعدم السماح للقلق بإعاقتك عن الحديث وقول ما يمر بذهنك، وعلى الجانب الآخر ستمر بك أوقات لا تجد فيها عندك رأيًا للتعبير عنه. قد لا يكون ذلك بسبب القلق؛ بل لأنه ليس

لديك ما تقوله فى هذا الموضوع. فإذا كان هذا هو الأمر، فاسمح لنفسك بالانسحاب وقل إنه ليس لديك تعليق.

- رابعاً، تذكر أن معظم التأثير الذى تحدثه بحديثك يرتكز على كيفية قولك له، وليس ما تقوله. فإذا كنت لا تعتقد أن لديك الإجابة الجيدة ولكنك تريد الفوز بالتأثير، فكر فى استخدام بعض الأساليب الشفهية وغير الشفهية التى ناقشناها فى هذا الكتاب. إذا كنت بحاجة للتوقف لحظة للتفكير، استخدم الوقت لعمل تشويق درامى. حافظ على وقفة جيدة وانظر إلى الناس فى عيونهم لإظهار الثقة. لا تتلعثم أو تظهر عدم شعورك بالراحة حيال هذا الموضوع.
- أخيراً، اعلم أنه يمكنك دائماً قول إنك لا تعرف شيئاً ما. وكما ناقشنا خلال هذا الكتاب، فإن الصدق هو أفضل طريقة. إنه دائماً من الأفضل أن تقول لا أعرف بدلاً من أن تقوم باختلاق الإجابة؛ فعندما يراك الناس صادقاً وطبيعياً، فإنهم سيحبونك، وعندما يحبك الناس، فسوف يفسرون تصرفاتك بشكل جيد. هناك شيء فى علم النفس يطلق عليه "تأثير الهالة"؛ فعندما يكون لدى الناس انطباع جيد عنك، فإنهم يميلون لرؤية كل سلوكياتك بهالة إيجابية. فإذا كذبت أو خدعت فى شىء، فقد تحصل على هالة سلبية، والتى تشبه سحابة سوداء فى مواقف حديثك الأخرى. لذا فعندما تشك فى شيء، لا تقل شيئاً عما لا تعرفه. كن صادقاً وأهلاً للثقة على الدوام.

تمارين للممارسة

١ قم بالتلعثم عمداً فى مواطن بسيطة فى الحديث وتأكد أن الناس لا يلاحظون ذلك. إذا كنت قلقاً من قول شيء سخيف، قم بذلك. وسوف ترى أنها ليست بالضخامة التى تصورها، وفى المرة التالية التى سيحدث لك فيها هذا (وسوف يكون هناك مرة تالية، فنحن جميعاً نقول أشياء سخيفة من وقت لآخر) سوف تتصرف بحكمة وثقة.

٢ مارس عملية الكتابة الحرة. قم بتدوين كل ما يدور بذهنك دون رقابة لمدة خمس دقائق يومياً؛ فإنك سوف تدرب ذهنك على التفكير بتلقائية وإبداع.

٣. قل إنك لا تعرف الإجابة عن شيء، وسوف ترى أن الناس يقدرون صراحتك.
٤. اختر وقتاً يكون ليس لديك فيه ما تقوله وقم بتوجيه بعض الأسئلة. وبدلاً من قول تعليق مصطنع، اطلب من شخص توضيح نقطة معينة، اسأل شريكك فى الحديث، أو اسأل جمهورك عن فكرة أو تعليق.

الآن وقد استطعت التعامل مع أى موقف حديث - حتى إن كان أزمة أو اضطرابًا - فإنك على استعداد للممارسة قدر الإمكان، وكلما حصلت على مزيد من الممارسة، أتقنت مهارات الحديث وشعرت بالثقة من الحديث فى أى مكان، أى وقت، وأمام أى شخص. استمر في القراءة لتعرف نصائحنا للحصول على مزيد من الممارسة لصقل مهاراتك.

١٧

البحث عن فرص الحديث لممارسة المهارات وصقلها

مثل أى مهارة جديدة تتعلمها، فإنك تريد أن تختبر مواهبك فى الحديث بسرعة وبكثرة قدر الإمكان. فبعد كل هذا، ما مدى الفائدة من تعلم الكفاءة فى الأداء والتى يمكن أن توصلك إلى عنان السماء سواء فى مكانتك الاجتماعية أو العملية بينما أنت لا تعرف كيف ومتى تمارس مهاراتك المتطورة؟ وكما تعلمت، بخصوص التغلب على الخوف، فكلما زادت ممارستك، قل شعورك بالخوف.

وفى هذا الفصل الأخير سوف نساعدك على إيجاد الفرص لممارسة وصقل مهارات الحديث حتى تصبح متحدثاً واعداً. تذكر أن أفضل طريقة للممارسة هو البدء بشىء مألوف تكون فيه المخاطرة فيه بسيطة نسبياً، اكتسب الممارسة والثقة، ثم استمر فى العمل حتى تصل إلى مواقف الحديث ذات الأهمية الكبيرة.

أماكن ممارسة مهاراتك الجديدة

لحسن الحظ، لا يوجد قصور فى الفرص لممارسة فن التحدث اللبق. سوف نستعرض معاً مواقف وأماكن حيث يمكنك إتقان مهارات حديثك أمام الناس باستمرار مع جمهور من جميع الأحجام والخلفيات الثقافية والأماكن، بينما تقرأ خلال هذا الجزء، قم بحساب مدى صعوبة التحدث فى كل موقف بالنسبة لك، بمعدل من صفر إلى عشرة؛ حيث يكون عشرة للمواقف الأكثر صعوبة. ابدأ الممارسة فى موقف قد يكون ستة أو أقل، ثم استمر فى العمل حتى الوصول إلى المواقف الأكثر تحدياً.

اجتماع الموظفين

إن لكل شركة اجتماعات سواء كانت يومية، أو أسبوعية، أو شهرية ، وكثيراً ما يكون نفس الأشخاص هم من يتحدثون لإعطاء آرائهم عما ينجح وما لا ينجح فى العمل. لماذا لا تأخذ بعض الملاحظات قبل مثل هذا الاجتماع وتقوم بعمل قائمة بأفكارك حتى يمكنك تقديمها فى المرة التالية التى يطلب فيها رئيسك أن يعرف آراء المجموعة؟

جامعات التعليم

ونقصد بها الجامعات المجانية التى يتعلم فيها الكبار عن أى شىء من ملاحظة الطيور وحتى عزف الموسيقى، ومن التأمل إلى كيفية تسويق الخدمات المهنية. يمكنك عمل بحث على موقع Google عن "برامج تعليم الكبار" لإيجاد هذه الفصول، ويوجد فى المنشورات الخاصة بهذه الجامعات مئات الموضوعات التى يقوم الخبراء بتعليمها، وتتواجد هذه الفصول فى كل مكان وتتراوح مدتها من ٩٠ دقيقة إلى خمس ساعات، وكثيراً ما تتطلب من المدرسين أكثر من مجرد المعرفة والخبرة المبدئية بالموضوع.

إذا كان لديك هواية معينة والتى يمكنك تعليم الناس إياها، اتصل بإحدى هذه الجامعات المجانية أو مبانى التعليم فى مدينتك أو المدينة الأقرب لك لمعرفة إذا كانوا مهتمين بأن تقوم بتقديم برنامج بانتظام لهم فى هذا الموضوع. ويعد التمرين الذى تحصل عليه من التحدث أمام الجمهور المتحمس لتعلم

هوايتك شيئًا كبير القيمة. هذا بالإضافة إلى انخفاض نسبة المخاطرة، وعندما تتلعثم فسوف تحصل على رد فعل فورى من الجمهور فى شكل تقييم فى نهاية كل حلقة دراسية، فقد يمنحونك فكرة قيمة عن فاعليتك كمتحدث وعارض، ويسمحون لك بتعديل وتحسين أسلوبك باستمرار إلى أن تصل لدرجة الإتقان. هذا بالإضافة إلى أنه يتم الدفع لك عن كل طالب من ٨ إلى ١٦ دولارًا لتعليم هذه البرامج؛ وذلك بناء على طول فترة البرنامج. يا لها من طريقة رائعة لتعلم فن الحديث، أليس كذلك؟

المصاعد

هذا صحيح. إننا نتحدث عن تلك الصناديق الصغيرة التى تنقل مجموعات صغيرة من المديرين والعمال من طابق إلى آخر فى أبراج أمريكا. إنها تمنحك جمهورًا جاهزًا لأى تحدّ ارتجالى حتى وإن كان مختصرا، عليك بالحديث عن أى شىء مع أشخاص غرباء إلى حد ما. ما هى الفائدة؟ إن مجرد توجيه سؤال بسيط إلى شخص من قسم أو طابق مختلف قد يدربك على القدرة على التحدث أمام المجموعات ويساعدك على التخلص من حساسيتك من الشعور بالقلق عندما تتحدث فى موقف رسمى. إن سؤال زميل فى مصعد مزدحم عن مشروعه أو كيف كانت إجازته الأخيرة يمكن أن يشجعك برفق على الحديث أمام الناس.

اجتماع مجلس الآباء

إذا كنت أحد أولياء الأمور وتذهب لهذا النوع من الاجتماعات فى مدرسة أطفالك، فإن لديك فرصة مثالية للتحدث فى المرة التالية التى يظهر فيها موضوع يهمك أنت والآباء الآخرين. إذا قمت بذلك على أساس منتظم، فقد يتم رؤيتك فيما بعد كمتحدث رسمى وبطل أمام الآخرين الذين يشاركونك الرأى والاهتمامات.

أندية الكتب

يتم تنظيم تلك التجمعات المعرفية الصغيرة عادة فى كل منطقة سكنية، وقد يتم الإعلان عن العديد منها فى الصحف المحلية أو فى متجر البقالة الموجود

فى الجوار. وفى هذا النادى، سيكون عليك قراءة كتاب سيكون فيما بعد موضوع المناقشة فى أحد التجمعات مع الأعضاء الآخرين، وسوف تكون قادراً على ممارسة مهارات الحديث عن طريق توضيح أفكارك وتصوراتك عما قرأته، كما ستكون هناك مناقشة حية مع الآخرين، وهو ما سوف يختبر قدراتك على التعامل مع عملية تلقى الأسئلة ويقوى من مهارات المناقشة لديك.

مجموعات الخطابة

وهذه المؤسسات موجودة منذ عقود كثيرة ولها الكثير من الفروع فى المدن الصغيرة والكبيرة فى جميع أنحاء العالم، وسوف تجد معلومات عن أماكنهم وأرقام الهواتف الخاصة بهم فى الصحف اليومية المحلية. وهى تعقد اجتماعها فى الصباح قبل ساعات العمل أو أثناء ساعة الغداء. وكعضو فيها، فإنك تحصل على فرص كبيرة لإلقاء كلمة قصيرة عن أى موضوع، مع وجود أفراد آخرين يمدونك بردود أفعال فورية عن العادات الشفهية وغير الشفهية التى تسبب التشتت مثل أن تقول "إممم" أو "آآآه" كثيراً أو اللعب بالأقلام والأشياء الأخرى التى تحب الإمساك بها لإخفاء قلقك عندما تتحدث.

إن التدريب السريع ورد الفعل الفورى للجمهور على حديثك قد يحدث فرقاً هائلاً فى مستوى مهاراتك وشعورك بالراحة مع الجمهور فى بيئتك المهنية والاجتماعية. ابحث فى موقع http://toastmasters.org لإيجاد المجموعة القريبة منك. إذا كنت بدأت المشاركة فى إحدى المجموعات حديثاً وتشعر بالتوتر، اذهب لمجموعة ليست فى المنطقة التى تسكن فيها حتى لا يكون هناك احتمال لوجود شخص تعرفه.

حفلات العمل

فى مثل هذه الأحداث، عليك أن تتحول من الانتظار لأن يقترب منك الآخرون إلى أن تقوم أنت بالخطوة الأولى بالاشتراك فى الحديث والسيطرة على مناقشات المجموعة، يمكنك كذلك ممارسة مهارات رواية القصص والتحدث أمام الناس فيها. إن هذه المواقف تمنحك فرصة مثالية لترك الشرنقة التى تعيش فيها وأن تضع نفسك محط الأنظار وتحت الأضواء عن طريق المشاركة فى

الموضوع الذى تتم مناقشته أو أن تقوم برواية قصة مسلية من أحداث يومك، أسبوعك، أو حياتك، بناء على ظروف الموقف وما يليق به.

وهنا أيضاً يمكنك تقدير رد فعل الجمهور الفورى وإرشاداته لما نجح وما لم ينجح معهم. هل ضحكوا عندما أخبرتهم بالقصة الطريفة؟هل وجهوا لك أسئلة عن حقيقة ما أخبرتهم بها؟هل حاول الناس الاشتراك معك فى حديث فورى بعد قيامك بتوضيح نقطة معينة؟كيف تغير موقفهم تجاهك بعدما تحدثت؟سوف تساعدك الإجابة على هذه الأسئلة فى تعديل أو تعزيز أساليبك فى الحديث لكى تصبح متحدثًا وعارضًا مؤثرًا ومقنعًا.

حفلات العشاء والزفاف

إن إلقاء كلمة فى حفل هى طريقة رائعة لممارسة التحدث على الملأ. يمكنك أن تحصل على فرصة لإلقاء كلمة لمدة ثلاثين ثانية فى حفل عيد ميلاد أحد أصدقائك، أو كلمة أكثر طولاً فى حفل زفاف. لا تنتظر لأن يتم دعوتك فى أى مكان. قم باستضافة عشاء فى أحد العطلات أو مجرد عشاء عادى وقم بإلقاء كلمة على ضيوفك، تشكرهم فيها على الحضور. أو قم بإعطاء وصف سريع لقائمة الطعام التى أعددتها.

فرص فى الحياة اليومية

هناك مئات الفرص فى اليوم العادى للتحدث إلى الآخرين، وسواء كان ذلك فى العمل، أو متجر البقالة، أو مع غرباء فى حفل أو المعارف فى صالة الألعاب الراضية؛ حيث يتواجد الناس فى مجموعات أو بمفردهم، يمكننا ممارسة الحديث فى موضوعات ومواقف مختلفة، وعندما تختار أن ترى هذه المواقف على أنها فرص تعليمية، فإنه يمكنك فيها ممارسة مهاراتك وصقل أسلوبك مع اختيار محتوى الحديث بشكل فعال؛ وذلك بناء على ردود الأفعال والآراء القيمة التى تحصل عليها من الضيوف.

إن فرص ممارسة الحديث أمامنا، وكل ما علينا هو إدراكها وانتهازها لصالحنا وقد نثرى حياة من حولنا بهذه الطريقة. تذكر أنه كلما بحثت عن الفرص لمواجهة القلق، استطعت السيطرة عليه، بدلاً من أن يسيطر هو عليك. قم بعمل جهد مركز لإيجاد الفرصة لممارسة التحدث بشكل يومى.

تقدم خطوة للأمام : لتكن متحدثاً محترفاً

مع وجود ذخيرة من المهارات الجديدة فى متناول يدك، فقد تكون مستعداً لرفع مستوى مهاراتك فى الحديث لتصبح متحدثاً محترفاً. إن كل ما تحتاج إليه هو مجال خبرة وحماس ورغبة فى مشاركة ذلك مع العديد من الناس. إن التحدث بشكل احترافى يعد طريقة رائعة لمشاركة معلوماتك، وتسويق منتجاتك وخدماتك، ومساعدة الناس الذين لا تصلهم أفكارك، واكتساب دخل جيد. ولمعرفة كيف يمكن ذلك، فكر فى قصة "هاريسون" عن كيفية بدئه العمل كمتحدث محترف.

كيف بدأ "هاريسون" ليكون مدرب تحدث محترفًا؟

لقد نمت رغبة "هاريسون" فى أن يكون متحدثاً محترفاً تدريجياً، وبدأ الأمر بعدم قدرته على التحدث أمام مجموعة أكبر من شخصين. وعلى الرغم من خجله الزائد كطفل والذى ازداد عندما أصبح مراهقاً، إلا أنه كان يتمتع بروح دعابة قوية وقدرة فطرية لجعل الناس يضحكون. ومن هذه الموهبة والرغبة القوية للوقوف أمام الناس وأن يتم معرفته وقبوله منهم أتت هذه الرغبة فى التحدث أمامهم. وبينما كان يتوق بداخله إلى النجاح، كان لا يزال عاجزاً عن الوقوف أمامهم وإلقاء كلمة أو تقديم عرض دون أن ينتابه خوف شديد.

وبعد الجامعة التحق "هاريسون" بوظيفة مدير مبيعات لشركة تجارية مقرها فى فيينا قلب أوربا. وهناك تواصل كثيراً مع العملاء من كثير من البلاد المحيطة، هذا بالإضافة إلى عدد كبير من مديرى المبيعات فى الشركة. ولقد نمت قدرته على التواصل عندما كان يلاحظ ويتعلم من الأساليب المختلفة للعرض والحديث التى يستخدمها العملاء والموظفون، ولقد اختار أن يتعلم منها ما أعجبه ويقوم بتحسين ما لم يعجبه.

ثم بدأ فى قراءة أى كتاب يتعامل مع موضوعات علم الاجتماع، التواصل البشرى، أساليب التواصل، ومهارات التحدث والعروض، ولقد أعجب بشدة بالنتائج المختلفة الهائلة التى يمكن الحصول عليها من أساليب التواصل مع الناس. إن معظم الكتب التى وجدها كانت مؤلفة منذ زمن بعيد، وهذا جعله يقرر أن يقوم بالبحث بنفسه، ولقد تأثر كثيراً بقدرة المتحدثين الذين يأسرون جمهورهم، وكأنهم يسيطرون عليهم بالسحر ويجعلونهم متعلقين بكل كلمة

يقولونها. فما الذى يميز طريقة التواصل لديهم عن غيرهم؟ ولقد قاده شغفه إلى دراسة ظاهرة "مغناطيسية الشخصية" وكلما فهم القدرة على التواصل مع الجمهور، ازداد عزمه على صنع مستقبله فى احتراف الحديث وتعليم الآخرين كيف يتحدثون بفاعلية وتأثير، ووضوح.

ومن خلال هذا الشعور قام بتكوين مؤسسة "جور وماكر" ـ وهى مدرسة لتعليم احتراف الحديث، وتتكون هذه المؤسسة من بعض المتخصصين المتميزين فى التواصل فى العالم. وهم جميعاً يعملون كفريق لمساعدة المحترفين الذين يكسبون عيشهم من الحديث؛ وذلك ليتحدثوا بقوة، ووضوح، ولترك أفضل تأثير.

وعندما بدأ "هاريسون" عمله، كان يتحدث مجاناً كلما أتيحت له الفرصة. لقد اتصل بكل الشركات التى تمكن من إيجادها وسألهم إذا ما كان هناك اجتماع قادم. فإذا كان لديهم، كان يسأل إن كان يمكنه التحدث إليهم. وحيث إنه لا يعرف الطريقة للاشتراك فإنه اعتقد أن كل ما عليه هو أن يكون مباشراً ويخبرهم أنه يريد التحدث إلى الأعضاء. وعندما كانوا يسألونه عما سوف يتحدث عنه، فإنه يسألهم "ما الذى تحتاجون إليه؟" أحياناً ما كان يثير ذلك الضحك وأحياناً أخرى كان يثير الصمت؛ مما يجعل المعنى واضحًا، وأحياناً يتم إخباره أنهم قد حددوا المتحدثين ويشكرونه على الاتصال ويتم إعطاؤه موعدًا آخر.

ولقد تعلم من عدم تحقيقه لأى نتائج، لذا فلقد غير طريقته وبدأ فى تعديل حديثه لكى يناسب المؤسسة أو المجموعة التى يتحدث إليها؛ فعندما كان يتحدث إلى مؤسسة متخصصة فى مجال معين، فإنه كان يخبر مخطط الاجتماعات أن لديه برنامجًا يناسب هذا المجال، وبالمثل فعندما يتحدث لشركة تسمى واى فإنه يغير عنوان برنامجه ليناسبها. إنه لم يكن يلعب معهم أو يستغلهم لمصلحته، ولكن كان يفعل ذلك لكى يقف على قدميه، كان عازماً على منح ضيوفه المحتملين أروع خطاب سمعوه من قبل. وبالطبع كان عليه تعديل برنامجه بالكامل ليناسب أى مجموعة جديدة وليس فقط أن يقوم بتغيير العنوان؛ لقد كان ذلك تمرينًا رائعًا بحق.

وعلى الرغم من أنه كان غير مستقر فى البداية، إلا أنه كان دائماً يحرص على أن يناسب برنامجه الضيوف، وأن يشع حماسه حوله حتى يشعر به الجمهور ويشعرهم أنه يهتم بهم ويرغب فى نجاحهم ــ وهذا هو السبب فى

جعله يتحدث هنا فى المقام الأول. وبالطبع، فلقد كان يتلقى وقفة تهنئة فى كل مرة ينهى فيها برنامجه. فكان الناس يأتون إليه ويشكرونه على جعلهم يشعرون بشكل أفضل، والسماح لهم بمعرفة أنه يقدرهم، ولمنحهم الأدوات التى يحتاجون إليها للاستمتاع بوظائفهم وحياتهم أكثر مما كانوا عليه قبل العرض. وبالنسبة لـ "هاريسون" فإن هذا هو السبب دائماً ـ مساعدة الناس على العيش حياة أفضل، ومعرفة أن الناس سيكونون أفضل بسبب شىء يمنحه لهم. إنه مازال يقول إنه لا يوجد شعور أفضل من ذلك.

رحلة "لارينا" من الخوف من الحديث أمام الناس إلى التحدث باحتراف وبكل حيوية

كطالبة فى الجامعة تبلغ من العمر تسعة عشر عاماً، تذكر "لارينا" أنها جلست فى رعب بالغ عندما علمت أن "الامتحان الشفهى" أمر ضرورى فى كليتها. ولقد تسارع ذهنها فى محاولة لاختلاق أية أسباب تسمح لها بعدم الالتحاق بهذه المادة. ولكنها للأسف أدركت عدم جدوى أى من هذه الأسباب، لذا ذهبت حزينة للتسجيل فى هذه المادة.

وتذكر "لارينا" جلوسها فى الفصل فى اليوم الأول، ونبضات قلبها تتسارع، تحسب عدد الدقائق التى تحتاج إليها للتحدث أثناء الفصل الدراسى، ولقد قالت لنفسها "ليس أكثر من ٣٥ دقيقة. أعتقد أننى أستطيع إنجاز ذلك" ولقد صحت توقعاتها، فإن كلمتها الأولى لم تكن جيدة. وفى نهاية الفصل، كانت قد اكتسبت بعض الثقة كمتحدثة أمام الناس، واستمتعت بالفعل بحديثها أمام جمهورها.

بعد مرور عدة سنوات احتاجت "لارينا" لعمل عرض لكليتها فى جامعة بنسلفانيا كجزء من عملية المقابلة لطلب وظيفة بالكلية. ولقد عاد الألم يعتصر معدتها ومما زاد الأمور سوءًا أنها كانت تتحدث إلى أهم خبراء العالم عن القلق. وكان أول ما بدر لذهنها هو أنه "من الأفضل ألا أبدو متوترة أمامهم" وثانى فكرة كانت، قد تكون هذه الوظيفة غير مناسبة لى (لأنها كانت تبحث عن طريقة للتخلص من الحديث حتى ولو على حساب الوظيفة) ثم ذكرت نفسها أن لها حق الاختيار إما فى أن تجعل القلق يساعدها أو يعيقها. وباستخدام هذا القلق كمصدر للطاقة، قامت بإلقاء كلمة كانت نتيجتها هى أن جعلت "إدنا فو"

خبيرة القلق تقول "حديث رائع"، ولقد تم منحها الوظيفة التى غيرت من مجرى حياتها العملية.

لاحقاً كان هذا الاضطراب القديم ينبعث من جديد عندما تمر "لارينا" ببعض المواقف مثل أن تحظى أثناء التحدث إلى جمهور يزيد عن ٦٠٠ شخص. إنها لم تتوقع أن تكون القاعة غير مجهزة بهذه الطريقة، فكان عليها أن تحمل سلكاً طويلاً للميكروفون (مما عرضها للتعثر)، ولم يعمل هذا الميكروفون بالشكل المناسب. ومن السخرية، أن حديث "لارينا" كان عن كيفية احتواء الخوف والفشل وكأنهم أصدقاء لك. وقالت "لارينا" لجمهورها: "عندما يكون لديكم رسالة لنشرها، فلا يجب أن يكون هناك ما يعيقكم عن عمل ذلك. ليس الخوف من وجود جمهور كبير. ليس تسارع نبضات القلب وعرق اليدين الذى تشعرون به. وليس مخاوفكم من جعل أنفسكم مادة للسخرية. ليس خللاً فى الميكروفون... ولا أى شيء آخر. تذكر أن رسالتك يمكن أن تغير حياة الناس ـ وذلك إذا قمت بمشاركتها معهم. لذا قم وانشر رسالتك أمام أكبر قدر ممكن من الناس!"

والآن، فإذا حدث أى شيء يهدد بتشتيت انتباه "لارينا"، فهى تقوم بالتركيز على ما تحاول اكتسابه هى والآخرين من عرضها. وفى الحلقات الدراسية التى تستمر عدة أيام فإنها تستيقظ فى الصباح، دون خوف، لكن يملؤها الترقب والحماس لأنها تعرف أن هناك فرصة جيدة لأن يستخدم الناس المعلومات التى سوف يتعلمونها منها فى هذا اليوم لتغيير حياتهم.

الفرص المتاحة فى مجال الحديث

الخبر السار

بينما يعد الحديث صناعة منتشرة عالمياً، فلقد ذكر الملاحظون أن جذوره تعود إلى الصورة الأمريكية المثالية للفرد المتحدث؛ فإن الدافع لعمل ومشاركة طرق ثبت نجاحها يرجع على الأقل إلى زمن "بينيامين فرانكلين" ويمتد حتى الآن فى رومانسيات "جون جراى" وفى العروض الحماسية لـ "تونى روبنز"

إن مجال الحديث يشبع حاجات الكثير من المجموعات والأفراد الذين يكونون على استعداد لدفع أى شيء من أجل فرصة لسماع الرسالة المناسبة، من

تقوية المبيعات إلى البدء فى قصة حب. منذ عشرين عاماً تقريباً، اتجهت الشركات إلى الاقتصاد المتنامى، وتبنت أساليب إدارة تؤكد على قوة اختيار موظفين ذوى مستوى مرتفع. ولقد أدت الانتكاسة التى حدثت فى العقد الأخير لتغيير كل ذلك؛ فلقد كان على الشركات أن تجد طرقًا للاستمرار فى النمو عندما كان الاقتصاد سيئًا للغاية. كما كان عليهم التعامل مع طبيعة تغيير الموظفين. إن زيادة عدد السيدات والأقليات فى أماكن العمل تطلبت تغييراً فى رؤية الإدارة وعلاقاتها بالموظفين. إن الأمل فى البقاء بوظيفة واحدة مدى الحياة أصبح شيئاً مستحيلاً. وأصبح على رجال الأعمال التفكير فى طرق للحفاظ على الأرباح والروح المعنوية للموظفين فى آن واحد. ومع الوقت، أصبح يتم استدعاء المتحدثين المحترفين لتقديم الأفكار الحماسية والمهارات العملية التى يمكن للشركات استخدامها للبقاء فى السوق.

وحتى أثناء الازدهار التكنولوجى فى أواخر التسعينات من القرن الماضى لم تقل الحاجة للمتحدثين المحترفين، ومع التكنولوجيا الحديثة أصبح هناك حاجة لتدريب الموظفين والحصول على عائد واستثمارات الشركات. وعلى الرغم من عدم استمرار هذا الازدهار، فمازالت الشركات بحاجة اليوم لوسيلة للبقاء فى المنافسة. وفى الواقع، فإن الشركات وسوق العمل يوفران أنماطاً كثيرة من فرص التحدث، مثل التدريب والعروض مدفوعة الأجر؛ وذلك لكل من المتحدثين المبتدئين الطموحين والمحنكين على حد سواء.

إن المثابرة وراء الأهداف الشخصية تعد سوقًا واسعة أيضاً للتحدث أمام الناس. إن قائمة الكتب الأكثر مبيعاً تشمل دائماً كتبًا عن كيفية تحسين العلاقات أو الصحة الجسدية والذهنية، وفى عام ١٩٩٧ نشرت مجلة "رايتر دايجست" قائمة بالمجلات الواعدة فى مجال الحديث والتى تشمل الابتكار والإبداع فى العمل أو فى المنزل، وإدارة الوقت، والروحانيات، وتحسين جودة الحياة. وتحدد هذه القائمة المجالات الأكثر شيوعاً فى وقتها والتى يتم تناولها إما فى الكتب أو فى برامج مساعدة الذات.

كما أن طبيعة العاملين فى مجال الحديث تتغير أيضاً؛ فلقد أصبح هناك زيادة فى عدد السيدات اللاتى يتم طلبهن للتحدث عن تحقيق النجاح، والتعامل مع الإحباط، وتكريس الوقت للأسرة، وتنمية علاقات مثمرة بين العمل والتكنولوجيا، وهناك متحدثون يطرقون موضوعات تهم نخبة من أصحاب

الأعمال القادة. وأحدهم هو "دينيس كيمبرو"ـ لقد بدأ "كيمبرو" أستاذ الأعمال مجاله الجديد كمؤلف ناجح بكتابه *"Think and Grow Rich: A Black Choice"*

إن أجر المتحدث يعتمد على خبرة المتحدث وسرعته فقد يحصل "كولين باول" على ٧٥٠٠٠ دولار مقابل إلقاء خطاب، بينما يمكن أن يحصل "تونى روبنز" على ١٧٥٠٠٠ دولار، وللعلم فإن الرئيس السابق "بيل كلينتون" يأخذ ١٥٠٠٠٠ دولار فى الخطبة الواحدة.

وسواء كنت متحدثًا محنكًا أو مبتدئاً، فإن سوق الحديث فى أفضل أحوالها الآن؛ فإن الشركات الآن تستثمر ٦٤ مليارًا سنوياً لبرامج تدريب وتحفيز الموظفين، وتقول النيوزويك إن الأفراد ينفقون حوالى ٢,٥ مليار دولار على الكتب، والأشرطة، والبرامج المخصصة لمساعدة النفس، ومع زيادة عدد السيدات المتحدثات، فلقد ازداد هذا المجال قوة.

وفى نفس الوقت كان على المتحدثين التواؤم مع حقيقة صعوبة الأوقات التى يمر بها الاقتصاد، وتعد موضوعات مثل"كيف تبدأ عملك الخاص؟" و "كيف تتعلم مهارات وظيفية جديدة؟" و "كيف يمكنك عمل تغيير ناجح فى مجال عملك؟" ذات صلة وثيقة بالمتحدث الذى يرغب فى تحفيز الجمهور على مواجهة عدم الاستقرار الاقتصادى.

الخبر السيئ

مع تزايد المنافسة فى عالم الأعمال اليوم، فإن المتحدث يجب أن يكون على دراية بعالم الأعمال وكيفية سير الأمور به. والشركات الآن أقل استعداداً للإنفاق ـ حتى على المتحدثين المحنكين ـ إذا كانوا لن يؤدوا إلى نتائج ملموسة مثل زيادة الإنتاجية، تحسين الروح المعنوية للموظفين، زيادة المبيعات، وهكذا. والمتحدث الذى يأمل فى الدخول فى عالم الحديث المربح يجب أن يكون لديه رسالة تحفيزية تقوى الروح المعنوية. إن مخططى اجتماعات الشركات اليوم يطلبون أن يكون للمتحدثين خبرة بالعالم الواقعى الذى له علاقة بالصناعة، والقدرة على التواصل مع الجمهور؛ وحيث إنه يتم تقييم أداء مخططى الاجتماع بناءً على نجاح الحدث الذى قاموا بتنظيمه، فإنهم إذا أخطأوا اختيار المتحدث قد يعرضون علاقتهم بالإدارة العليا للخطر. لذا فمن مصلحة المتحدث أن يجعل

المخطط للاجتماع بطلاً. فإذا ما نجح المتحدث فى ذلك، فإن فرصته تكون ممتازة فى أن يتم طلبه فى الاجتماع أو البرنامج القادم، وهكذا يخرج الكل رابحين.

إن الرغبة فى تحقيق نتائج تعد مطلباً معقولاً من المتحدثين ، خصوصًا هؤلاء المتحدثين المتخصصين فى مجال التحفيز الذاتى. من المعروف أنه لا يمكن تحقيق التغيير بالكلمات فقط، خصوصاً تلك الكلمات البسيطة الملقاة فى أى تجمع. هل يمكن لساعة أو حتى أسبوع من الحديث الحماسى والتمارين أن تغير إدارة سيئة أو عادات شخصية سيئة راسخة؟

لقد قرر آرت ليفين والذى كان يكتب لمجلة يو إس نيوز وورلد ريبوت فى عام ١٩٩٧، أن يقوم باختبار وعود البرنامج الإعلانى لـ "تونى روبنز" وقام بشراء برنامج ثلاثين يوماً بمائتى دولار. وعندما فشلت حياته العاطفية والمادية فى التحسن بعد شهر، قرر "ليفين" مواجهة "روبنز" بعد حلقة دراسية فى شارلوت، بولاية نورث كارولينا. وبعد سماع فشل "ليفين" فى تحقيق تحسينات ملموسة، رفض "روبنز" شكوى الصحفى وأخبره: "إنك أنت الذى ترفض التغير... إنك لا تشعر بالسوء بالشكل الكافى الذى يجعلك تتغير"

بالطبع لا يجب أن تكون الصورة العامة هى العامل الذى يحدد اختيار مهنة حياتك، فإذا التزمت بموضوعك وكانت لديك المهارات لمساعدة الناس، فيمكنك إحداث اختلاف ملموس كمتحدث محترف وأن يكون لك تأثير على حياة الكثيرين ، ولكن الشك الذى قد يساورك بشأن فرص العمل المتاحة أمام المتحدث قد يذكرك بأن عملية إلقاء الأحاديث التحفيزية قد لا تكون بالسهولة التى تتخيلها. يجب أن تؤدى رسالتك إلى تحقيق نتائج إيجابية، والتى تكون واضحة ملموسة من جانب عملائك.

الخبر السار بشأن الخبر السيئ

حتى مع محاولة الشركات والأفراد جعل عملية التحفيز أقل تكلفة، فلا يزال مجال للمتحدثين الذين قد لا يكون لهم شهرة "كولين باول" أو "بيل كلينتون"، ولكنهم قد أثبتوا خبراتهم؛ ففى هذه الأيام تهتم الشركات أكثر بشأن تقوية الروح المعنوية عن طريق طلب أكثر المدربين والشخصيات السياسية شهرة. وفى هذه الأوقات التى تتسم بعدم الاستقرار الاقتصادى، فقد يكون مازال هناك

أمل للمتحدثين غير المشاهير للتأثير على العملاء بأسلوبهم المحترف الخاص بهم.

بالطبع، فإن الشركات ليست هي الأسواق الوحيدة المحتملة للمتحدثين المحترفين الطموحين والذين يرغبون في دخول هذه الدائرة؛ فهناك العديد من فرص التحدث والانتقال من التحدث مجاناً إلى التحدث في مقابل أجر ذلك بتقديم خدماتك للجامعات، ومجموعات تبادل المعلومات، وبعض من آلاف المؤسسات التي تعقد مؤتمرات بانتظام لأعضائها، بالإضافة إلى دور العبادة ومجموعات مساعدة النفس، وحتى شركات الرحلات التي تطلب المتحدثين لتسلية وتعليم المسافرين أثناء الرحلات الطويلة. إن "دوتي والترز" المتحدثة المحنكة عضو جمعية المتحدثين القومية، وابنتها "ليلي والترز"، هما مصدر رائع للفرص الإضافية في عالم التحدث المحترف. إن كتابهما الأكثر مبيعاً *"Speak and Grow Rich"* يجب قراءته من قبل المتحدثين الطموحين. فإنه يقدم نصائح جيدة، من تطوير الموضوع إلى تسويق المتحدث لخدماته والعمل بفاعلية مع الأفراد.

إن المتحدثين المحترفين عرضة دائماً للفحص الدقيق من قبل الناس، وهذا ينطبق خاصة على هؤلاء المتحدثين الذين يعرضون الحديث ولكنهم لا يستطيعون الإقناع بتصرفاتهم؛ فإذا ما كان المتحدث يتحدث عن "المبادئ الاثنتى عشرة للنجاح المادى" فإنه من الأفضل أن يكون قادراً على إعطاء دليل على ثرائه. وبالمثل، فإذا لم يتقلد القائم على العرض أى موقع قيادى، فإن الجمهور لن يشعر بمصداقية ما يسمعه منه، وبدون المصداقية، لا يوجد سوق.

ومع هذا، فسوف يوجد دائماً "المتحدثون الممثلون" والذين لديهم القدرة على التأثير على الجمهور، وذلك بسبب لباقتهم وحسن عرضهم، وسوف يمنحون الجمهور ساعتين من النشاط الزائد والذى يتبعهما شعور فارغ. إن مثل هؤلاء المتحدثين سيتواجدون دائماً، ولحسن الحظ أنه يمكنك تجنب تأثيرهم عن طريق منع نفسك من التحدث إلا في الأشياء التي اكتسبت فيها الحق للتحدث عنها ، إما بالخبرة أو الدراسة.

ما الذى يحتاجه الأمر لتكون متحدثاً محترفاً

إنه يتطلب المعرفة، الخبرة، الممارسة، الموهبة الدرامية. ولدى المتحدثين المحترفين الناجحين خلفيات منتقاة ومختارة بدقة مثل قوائم عملائهم؛ فهناك من لديه شهادات متقدمة مثل المتحدثة الشهيرة "دانيال كنيدى" والتى حصلت على درجة الماجستير فى الكتابة وقد حصلت عليها بعد أن اشتهر اسمها فى مجال بيع العقارات. وهناك أيضاً "ليز براون" الذى تشمل خبرته على المبيعات، الإذاعة، السياسة. و"باتريشيا فريب"، المتحدثة المحنكة والتى تحدثت فى بداية حلقاتها الدراسية عن قيامها بتغيير مجال عملها من مصممة تسريحات شعر إلى متحدثة، كما أن "دينيس ويتلى" معروف بطريقته التى تسهل الموضوعات المعقدة مثل استراتيجيات الإدارة التنافسية والرابحة، ولقد حصل على درجة الدكتوراه فى السلوك البشرى، ولقد استخدم بحثه فى تطوير برنامجه الأكثر مبيعاً "سيكولوجية الربح" وعلى الجانب الآخر فهناك "تونى روبنز" والذى لم يحصل على شهادة جامعية، و"بريان تراسى" الذى لم ينه حتى دراسته الثانوية.

وكما ترى، فإنك لست بحاجة لشهادة الدكتوراه لتكون متحدثاً ناجحاً. ولكن على الرغم من أن المتحدثين الناجحين قد لا يتساوون فى المستوى التعليمى الرسمى إلا أنهم يتشاركون فى صفات معينة ذات علاقة بعملهم المحترم

- *الحماس.* إن المتحدثين الذين تكون قاعاتهم ممتلئة يملأون عروضهم بالحماس الذى يستجيب له الجمهور، ويمكنهم إظهار مشاعرهم تجاه الموضوع الذى يعرضونه. وهم يعرفون كيفية استخدام روح الفكاهة، ورواية القصص، والحركات الجسدية لكسب الجمهور وجعلهم يستطيعون تذكر عروضهم.
- *المصداقية.* بغض النظر عن تخصصك كمتحدث، فإن جمهورك بحاجة لمعرفة أن نصيحتك قد ثبت نجاحها فى المجال الذى تتحدث عنه ـ عليك بذل جهود مستمرة لتنمية معرفتك ومهارات عرضك فى هذا المجال.
- *العمل.* إن الموضوع الأساسى الذى يتعامل معه جميع المتحدثين هو دعم التغيير، والتغيير يعد مستحيلاً بدون اتخاذ الفعل. إن العديد من المتحدثين

الناجحين اليوم قد استطاعوا تحدى ظروف حياتهم الشخصية والعملية. لقد كافح "ليز براون" كثيراً فى سنوات الدراسة الأولى، ولقد كان يعتقد أن لديه إعاقة تمنعه من التعلم حتى جاء مدرس التمثيل فى المدرسة الثانوية وأقنعه بعكس ذلك، ولقد وصف "تونى روبنز" ظروف الحياة القاسية التى تحملها - فقد كان يقوم بغسل أطباقه فى شقته بكاليفورنيا التى لم يكن بها مطبخ - قبل أن يصبح متحدثًا حماسيًا. وعلى المسرح، فإن المتحدثين الناجحين لا يتفاعلون فقط مع الصعوبات التى مر بها الجمهور ولكنهم يشاركونهم نفس التجارب التى جعلتهم يقاومون حتى يصلوا إلى ما وصلوا إليه اليوم بنجاح.

- *التعاطف*. إن المتحدثين المحنكين يتميزون بالقدرة على عرض إنجازاتهم أمام الجمهور، ولكن المتحدثين العظماء هم من يؤكدون على أهمية نجاح جمهورهم ومهتمون به أكثر من مكاسبهم الشخصية. فلقد دخلوا مجال التحدث لمساعدة الآخرين وهم يؤكدون أن هذا الهدف يجب أن يكون فى المقدمة.
- *الحس العملى*. يجب على هؤلاء ممن يرغبون فى الاستمرار فى هذا المجال الذى يزداد التنافس فيه أن تكون عيونهم على الجانب العملى دائماً؛ فيجب أن يعرفوا كيفية توسيع عملهم دون الارتباك بسبب سوء إدارة الوقت، أو أى مشاكل إدارية أخرى. إن المتحدثين المحترفين يجب أن يعرفوا جمهورهم واحتياجاتهم بشكل جيد حتى يتوقعوا التغييرات الضرورية لبرنامج الحديث الخاص بهم. إن التعاطف يجب أن يوصلك إلى الاحتراف فى الحديث، ولكن الحس العملى الجيد هو ما سيجعلك تستمر فيه، وجزء من الحس العملى هو الدراية بالتسويق؛ فإنك بحاجة لأن تقوم بتعبئة خدماتك بشكل فعال، ومنحها اسمًا عظيمًا، وتسويقها لمن يستفيد منها. وإذا لم يكن لديك مهارة فى التسويق، يمكنك استئجار شخص لديه هذه المهارة.
- *المرونة*. بالإضافة إلى ضغوط تسويق أنفسهم وأعمالهم، فإن المتحدثين المحترفين يرتدون الكثير من القبعات على المسرح. إن نجاحهم يعتمد على تشكيل رسالة معينة لتلائم معظم الجمهور، كما يجب عليهم التصارع مع المسئولين عن تمويل الرحلات، والغرف شديدة الحرارة أو البرودة، الأدوات السمعية والبصرية التى يحدث بها خلل، والتحدى لجعل الوقت المتاح

أثناء البرنامج مناسبًا لعدة متحدثين. والأحداث العرضية التى قد تجعل البرنامج ينجح أو يفشل تتطلب من المتحدث أن يتكيف مع المشاكل غير المتوقعة.

- *قوة الاحتمال.* إن المتحدث المحترف يتطلب درجة معينة من قوة الاحتمال الجسمانية خاصة إذا كنت تريد التنافس مع "تونى روبنز". لا تقلق - فإنك لست بحاجة لتكون عملاقًا قوى البنية مثل "روبنز" ولكن قسوة السفر باستمرار، طعام الفنادق، والضغوط المتواصلة للعروض الجماهيرية قد تجعلك لا تهتم بنفسك جسمانياً تماماً مثل اهتمامك بنفسك ذهنياً. إن المرض فى هذا المجال يعنى فقدان مناسبات تساوى آلاف الدولارات، ولا داعى لذكر غضب منظمى الاجتماعات الذين يأملون فى التأثير على عميل أثناء اجتماع كبير، وبغيابك قد نترك المخططين والمنظمين يتخبطون لإيجاد البديل المناسب لك وقد لا يجدون فى الوقت المناسب. يمكن أن يتعرض نجاح الحدث بالكامل للخطر، ويصبح مخطط الاجتماع هو كبش الفداء.

تذكر أننا قلنا إنك كمتحدث، فإن مهمتك هى أن تجعل من مخطط الاجتماع بطلاً. ومرضك قبل حدث كبير سوف تتحدث فيه يعد طريقة أكيدة لفقدان عميل والمخاطرة بسمعتك ومصداقيتك. وقد يؤدى ذلك إلى قلة عدد من يطلبون تقديمك لعرض ما فى المستقبل؛ وذلك لأن مخططى الاجتماعات ينقلون الأخبار بينهم، تماماً مثل المحترفين فى المجالات الأخرى.

وفى الحديث عن الصحة الذهنية نقول إنه يمكن أن يتعرض المتحدثون للاكتئاب بعد فترة من ضغوط العمل. ولقد شمل "التدريب والتنمية" وصفاً عن كيف أن النظام الغذائى، والتمرين، وأشياء أخرى يمكن أن تهزم أى شعور سيئ بعد العروض. إن هذا مثال واحد عن كيف أنه يجب على المتحدثين المحترفين الاهتمام بأنفسهم وجمهورهم.

- *تعليم النفس.* إن حقيقة أن هناك محترفين ناجحين للغاية وليس لديهم أى شهادات يوضح أن التعليم أمر غير ضرورى لتكون متحدثاً أفضل. فإن ما لا يتم تعلمه فى الفصل الدراسى، يمكن معرفته عن طريق تعليم النفس المكثف. لقد شكل "بريان تراسى" فكرته عن النجاح عن طريق قراءاته المستقلة فى الفلسفة والعلوم الأخرى، ولقد قام "ليز براون" بحفظ أقسام من

القاموس ليزيد من ثروته اللغوية. بالطبع فإنه لا يجب إغفال فن الحديث نفسه؛ فإن المتحدث المحترف يتعلم معظم الأشياء بقضاء الوقت خلف المنصة، للحصول على صورة واقعية عن نقاط الضعف والقوة لديه.

وعلى الرغم من عدم وجود خطوات إلزامية محددة حتى تصبح متحدثاً محترفاً، إلا أن هناك الكثير من الإرشادات، والأفعال المقترحة، والنصائح. ومع ذلك، فإن كيفية تعلمك لهذه الحرفة والوقت الذى تكون مستعداً لاستثماره فى نموك الحرفى يعد راجعاً لك ولرغبتك.

متى وكيف تطور من مجال عملك كمتحدث ؟

دعنا نقل إنك بدأت فى التحدث على أساس منتظم لأى شخص يسمع للموضوعات التى تختارها؛ فكيف تعرف ما هو الوقت المناسب لتوسيع مجال عملك؟

تقدم لنا "باتريشيا فيليب" قاعدة جيدة ذكرت فى كتاب "*Success Secrets of the Motivational Superstars*" وهو من تأليف "ميشيل جيفرى" والذى يحوى لقاءات مع قادة المجال. تقترح "فريب" أنه بعد أن تتدرب كمتحدث بدون مقابل، يمكنك الانتقال إلى الأحداث التى يدفع لك فيها أجر. وكلما تم سؤالك عما تتقاضاه علمت أنك وصلت للمستوى الذى يكون الناس فيه على الاستعداد لدفع المال حتى يستمعوا إليك.

ومع ذلك، فإن قرار إنشاء عملك الخاص كمتحدث لا يعتمد فقط على تحديد ما تتقاضاه من الجمهور؛ فيجب أن تفكر فى أساسيات إدارة عمل مربح. يمكنك العمل من المنزل، ويكون عندك استثمار جيد. إن الكمبيوتر أداة أساسية فى العمل وهو ضرورة فى بداية العمل كأداة أساسية للتواصل وبالمثل هناك الهاتف، والفاكس، والإنترنت. وفى تقرير حديث قامت مجلة انتر برينيوار بعمل تقدير لتكلفة إنشاء مكتب فى المنزل وكانت تتراوح ما بين ٥٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠ دولار بناء على جودة المعدات. إنك تبيع خدمة، لذا فكما تخطط لتنمية مهاراتك للتحدث، فإنك بحاجة للاستثمار فى أدوات المكتب، ومعداته، وبعض الوقت والمال للتسويق.

إن تطوير مهارات الحديث لديك لن تزيد دخلك ـ على الأقل في البداية. إن المحترفين ذوى الخبرة كثيراً ما بدأوا بعمل عروض قصيرة فى بعض الأندية والمؤسسات المحلية. إذا قمت بعمل برامج متميزة باستمرار، فيمكن أن يقودك ذلك إلى أول عرض مدفوع الأجر.

إن تحديد ما يجب أن تتقاضاه يعتمد على خبرتك، وسمعتك، ونوع ومدة البرنامج الذى تقدمه. قد يكون من المعقول أن تتوقع (وتقبل) أجرًا يتكون من بضع المئات من الدولارات فى أول حديث مدفوع الأجر لك. ولا تحلم بالتقاعد المبكر من أول أجر لك واستمر فى العمل إلى نقاط قوتك وضعفك. وكلما قمت بتطوير نفسك وبرنامجك، اشتهرت، ورغب العملاء فى الدفع لك حتى تتحدث إلى مجموعاتهم.

إن أكبر المتحدثين تتراوح أجورهم ما بين ألف وعشرين ألف دولار فى اليوم. يمكنك توقع المزيد إذا كنت محنكاً أو خبيرًا شهيرًا فى هذا المجال. وإذا قمت بتأليف كتب أو أشرطة، أو أى منتجات تعليمية متعلقة بمجال تخصصك، فإن طموحاتك وأجرك ستزداد أيضاً. هذا بالإضافة إلى علو مكانتك كخبير ومتحدث فى مجالك، مثل أن تتم بيع منتجاتك فى حلقاتك الدراسية، ورش العمل، أو مشاركاتك الأخرى، وتكون النتيجة بالطبع ربحاً هائلاً. إن مايك فيرى المدرب الشهير يعد أسطورة فى تطوير مبيعات المنتج والتى وصلت إلى ٧٥٠٠٠٠ دولار فى يوم واحد. كيف تعتقد أنه نام هذه الليلة؟

قد يبدأ حديثك أمام الناس كهواية، إلا أنه من المؤكد أنه سينتهى كعمل. فإذا حدث ذلك، فإن الخبراء ينصحون أنه عندما يزداد العمل وتصبح أكثر انشغالاً، يمكنك الاستفادة من الخدمات المساعدة التى يقدمها الموظفون لديك. لقد نقل عن "فيرى" فى كتاب *"Success Secrets"* أنه يجب على المتحدث أن يقوم بتفويض بعض المهام الإدارية لشخص مساعد، محاسب، وإذا أمكن إلى خبير فى التسويق. إن تفويض مثل هذه المسئوليات التى تشتت الانتباه والضرورية أيضاً يمكن أن تمنح المتحدث المزيد من الوقت للعمل على برامجه ومهاراته فى الحديث، ويعد فريق عمل "باتريشيا فريب" أكثر تواضعاً؛ فهى تقترح وجود شخص للرد على الهاتف حتى لا تفقد العملاء المحتملين ، وكما ترى فإن تخطيط الجانب العملى للمتحدث المحترف له صور عديدة ،تماماً مثل شخصية المتحدث.

عندما بدأ "هاريسون"، كان يعمل وحده، دون أى موظفين ولا حتى سكرتير للرد على الهاتف؛ فإنه من الصعب أن تدفع أجور موظفين وأنت مازلت تتحدث فى مقابل لا شيء؛ حيث تهدف فقط ليتعرف الناس عليك.

وكان على "هاريسون" أن يكون مبدعاً، فاستفاد من أحد الأفكار الأمريكية الرائعة باستخدام التأجير من الباطن وقام بتأجير مكتب، وقد تجد قائمة بتلك الأماكن فى الصحف المحلية الدعائية. وهناك مدن كبيرة لديها شركات تقدم مثل هذه الخدمات، لذا فإذا لم تجدها فى مدينتك، ابحث فى أقرب مدينة كبيرة بالنسبة لك، ولقد حصل "هاريسون" على اتفاق جيد فى مقابل مائتى دولار ويشمل ذلك وجود شخص يجيب على هاتفه بشكل متفهم لطبيعة عمله. ولكن لم يكن ذلك هو كل شيء. فلقد أصبح لديه عنوان على البريد الإلكترونى، ومكان للمكتب فى أى وقت يحتاج إليه، وكل الفاكسات والمطبوعات التى يتطلبها عمله الجديد، وتبقى شيء واحد فقط وهو عمل خطة تسويق محكمة، وتصميم وطباعة الدعاية لبرامجه، ليدع العالم يعرف أنه مستعد للعمل.

ما الذى يحدث عندما تقرر أنك مستعد لكسب المزيد عن كل خطاب، أو حدث؟ بالطبع مع وجود المبرر لهذه الزيادة فى حديثك وخبرتك المهنية؟ لدى المتحدثين المحترفين قاعدة أساسية لذلك. على سبيل المثال فلقد نصح خبير التفاوض "روجر داوسون" أن يكون لك أجر محدد عن الأنواع المختلفة من البرامج التى تقدمها ، ويجب التمسك بذلك من البداية، وبدلاً من تقليل أجرك للحصول على عمل، فإنه ينصح فى *"Success Secrets"* أنه يجب عليك تقديم بعض الإضافات التى تزيد من قيمة عرضك مثل الكتب، والأشرطة، أو المنتجات الأخرى. أو يمكنك أن تعرض أن تقوم بعمل عرضين أو جلستين بسعر واحدة. وسوف تكون بالفعل فى المكان، وكل ما سيتطلبه الأمر ٤٠ أو ٦٠ دقيقة إضافية من وقتك، ويمكن للمخطط تبرير الأجر المرتفع بوجود عرضين.

إذا أمكنك تحمل ذلك، يجب أيضاً أن تكون مستعداً لقول لا إذا لم يعرض عليك ما يرضيك؛ فبمجرد أن بدأت تتقاضى أجراً عن حديثك، فإن هذا الأجر سيرجح قيمة المعلومات التى تعرضها، وكلما كان الأجر أقل، قل طلب المؤسسات لك؛ وذلك لعدم وجود قيمة لبرنامجك كما يتصورون بسبب أجرك.

ويضيف "داوسون" أنه يجب عليك مراجعة أجورك سنوياً، وإذا كان ذلك مناسباً، قم برفع قيمتها حتى تزيد من دخلك بينما تقلل من تكرار ظهورك.

وبينما تنمو وتتطور كمتحدث، فإنه من العدل أن تطلب أجرًا أعلى لأنك تعطي جمهورك فائدة متزايدة.

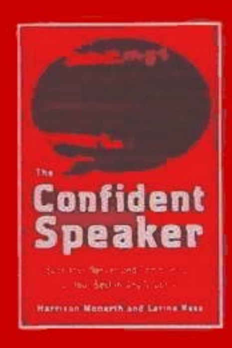
وعلى الرغم من التحديات التي يواجهها الاقتصاد المضطرب، فإن مجال الحديث مستمر في تقديم خطط واعدة للشركات والأفراد في بحث تطوير الذات، وبالنسبة للشخص الذي لديه العاطفة، والحماس، والدراية المهنية، فإن الحديث باحتراف يقدم له طريقة للفوائد الشخصية على المدى البعيد.

أفكار أخيرة

قد تكون لا تزال في المدرسة، تخطط حياتك، أو قد تكون محترفًا محنكًا في مجالك، وقد تكون مجرد شخص على استعداد للمشاركة بأفكاره، وآرائه للمناقشة والتواصل في الحفلات، والعمل، وفي أي مكان يتجمع فيه البشر لغرض ما، ونأمل بالنصيحة والمعلومات التي قدمناها في هذا الكتاب أن نكون قد أوضحنا لك كيف يمكنك الازدهار والنجاح في جميع أنواع مواقف التواصل الشخصي؛ وذلك عن طريق احتواء القلق والعمل معه، وليس العراك معه. كما نتمنى أن تستخدم جميع المهارات الجديدة التي تعلمتها عن التحدث للخروج إلى الناس والتحدث ومشاركة أفكارك وأحلامك مع العالم من حولك.

وعلى الرغم من أن كلينا قد عانى في بداية حياته العملية من القلق البالغ، إلا أننا وجدنا الطرق للتغلب على تلك المشاعر مثل التردد بشأن القيام بالعرض والخوف من سوء الأداء، وباستخدام الأساليب والأدوات التي قمنا بتطويرها وعرضها في هذا الكتاب لك، تعلمنا أن نجعل من القلق صديقًا لنا وندمج وجوده مع الحماس الذي نشعر به لتدريب المتحدث الواثق الذي سيظهر للعالم في المستقبل. لقد منحتنا رحلتنا كمتحدثين محترفين ومدربين، والقدرة على التحدث بثقة لآلاف الجماهير، العديد من الفرص الرائعة، وقدمتنا لشخصيات ساحرة في جميع أنحاء العالم. عليك ألا ترضى بأن تكون أقل من ذلك المتحدث الواثق الذي تسعى لأن تكونه.





«إن الخوف من الثعابين أمر منطقي: فهي تلدغ. أما الخوف من التحدث على الملأ فهو الشيء الذي يجب أن تتغلب عليه. وهذا الكتاب هو أفضل ما يمكنك البدء به».

– سيث جودين، مؤلف الكتابين الأكثر مبيعا

Purple Cow and Free Prize Inside

«إن قدرتك على التحدث بثقة سوف تجذب المزيد من الناس وتفتح المزيد من الأبواب أمامك أكثر مما تتخيل. وسوف يوضح لك هذا الكتاب كيفية تحقيق ذلك».

– بريان تراسي. مؤلف الكتاب الأكثر مبيعا ***The Psychology of Selling***

«وجدتها! هذا الكتاب هو كل ما يحتاجه المتحدث المبتدئ».

– دوتي والترز. *CSP* **أخصائي أمان معتمد، مؤلف الكتاب الأكثر مبيعا** ***Speak and Grow Rich***

«عندما نتحدث أمام الآخرين، فإننا بذلك نظهر ثقافتنا، وقيمنا، واهتمامنا بهم. والآن فإنني أتقدم بالشكر لكل من «مونارث» و «كاس»: فلقد فتحا أمامنا الباب للتحدث بنجاح أمام الآخرين: وذلك عن طريق كتابهما الرائع هذا».

– سوزان رواني. مؤلفة الكتاب الأكثر مبيعا ***How To Work A Room®***

«إن التحدث أمام الجماهير يشكل ضغوطا للكثير من الناس فيما عدا القادرين منهم على المواجهة. وكنتيجة لذلك فإنه يشكل حجر عثرة في حياتهم العملية. ويقدم لنا كل من مونارث وكاس العلاج الناجح في كتابهما الرائع هذا».

– ديانا بوهر. مؤلفة الكتابين الأكثر مبيعا

Speak with Confidence and Communicate with Confidence

إن هاريسون مونارث ولارينا كاس هما مؤسسا موقع التدريب على التواصل والتحدث أمام الملأ وهو TheConfidentSpeaker.Com كما أن مونارث هو مؤسس مؤسسة Guru Maker وهي مختصة بتعليم التحدث. أما كاس فهي خبيرة في إدارة القلق والأداء الفائق.





